

**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ**

**ΣΧΟΛΗ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ**

**ΤΜΗΜΑ ΜΗΧΑΝΟΛΟΓΩΝ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ**

**ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

**ΘΕΜΑ: ΚΤΕΟ: Πρότυπα, Κανονισμοί και Νομοθετικά Πλαίσια για τον Τεχνικό Έλεγχο Δικύκλων, Αυτοκινήτων και Φορητών.**

**ΑΝΔΡΕΑΣ ΜΠΡΟΥΛΙΑΣ: (Α.Μ. 5241 )**

**Email: andbrs@hotmail.com**

**ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ**

**Ε.Ε ΤΖΙΡΤΖΙΛΑΚΗΣ**

**ΠΑΤΡΑ 2022**





## Υπεύθυνη Δήλωση Φοιτητή

**Υπεύθυνη Δήλωση Σπουδαστών:** Οι κάτωθι υπογεγραμμένοι σπουδαστές έχουν επίγνωση των συνεπειών του Νόμου περί λογοκλοπής και δηλώνουμε υπεύθυνα ότι είμαστε συγγραφείς αυτής της Πτυχιακής Εργασίας, έχουμε δε αναφέρει στην Βιβλιογραφία μας όλες τις πηγές τις οποίες χρησιμοποιήσαμε και λάβαμε ιδέες ή δεδομένα. Δηλώνουμε επίσης ότι, οποιοδήποτε στοιχείο ή κείμενο το οποίο έχουμε ενσωματώσει στην εργασία μας προερχόμενο από Βιβλία ή άλλες εργασίες ή το διαδίκτυο, γραμμένο ακριβώς ή παραφρασμένο, το έχουμε πλήρως αναγνωρίσει ως πνευματικό έργο άλλου συγγραφέα και έχουμε αναφέρει ανελλιπώς το όνομά του και την πηγή προέλευσης.

Ο φοιτητής

ΑΝΔΡΕΑΣ ΜΠΡΟΥΛΙΑΣ

.....

(Υπογραφή)

## Πίνακας περιεχομένων

<i>Λίστα Εικόνων</i> .....	- 10 -
<b>ΠΕΡΙΛΗΨΗ</b> .....	- 11 -
<b>ABSTRACT</b> .....	- 13 -
<b>ΕΙΣΑΓΩΓΗ</b> .....	- 15 -
<b>1. Κεφάλαιο 1. ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΩΝ ΕΤΑΙΡΙΩΝ ΚΤΕΟ</b> .....	- 20 -
1.1 Ορολογία [ISO 9000:2000] .....	- 20 -
1.2 Αντικείμενο.....	- 21 -
1.3 Πολιτική Ποιότητας [ISO 9001 § 5.3].....	- 26 -
1.4 Άδεια λειτουργίας.....	- 27 -
1.5 Εγκαταστάσεις κτιρίου και προδιαγραφές .....	- 32 -
<b>2. Κεφάλαιο 2: Σύστημα διαχείρισης της ποιότητας</b> .....	- 36 -
2.1 Γενικά .....	- 36 -
2.2 Απαιτήσεις για την τεκμηρίωση [ISO 9001 § 4.2].....	- 37 -
2.3 Έλεγχος Εγγράφων [ISO 9001 § 4.2.3] .....	- 39 -
2.4 Έλεγχος Αρχείων για την Ποιότητα [ISO 9001 § 4.2.4] .....	- 40 -
2.5 Σχεδιασμός του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας [ISO 9001 § 5.4.2] .....	- 42 -
2.6 Έλεγχος των συσκευών παρακολούθησης και μέτρησης (ISO 9001 § 7.6) .....	- 42 -
2.7 Μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση.....	- 44 -
2.7.1 Ικανοποίηση του πελάτη (ISO 9001 § 8.2.1).....	- 45 -
2.7.2 Εσωτερική επιθεώρηση (ISO 9001 § 8.2.2).....	- 45 -
2.7.3 Παρακολούθηση και μέτρηση διεργασιών (ISO 9001 § 8.2.3) .....	- 46 -
2.8 Έλεγχος μη συμμόρφωσης (ISO 9001 § 8.3).....	- 47 -
2.9 Ανάλυση δεδομένων (ISO 9001 § 8.4).....	- 48 -
2.10 Βελτίωση (ISO 9001 § 8.5).....	- 49 -
2.10.1 Διαρκής βελτίωση (ISO 9001 § 8.5.1) .....	- 49 -

2.10.2	Διορθωτικές ενέργειες (ISO 9001 § 8.5.2) .....	- 49 -
2.10.3	Προληπτικές ενέργειες (ISO 9001 § 8.5.3) .....	- 51 -
<b>3.</b>	<b>Κεφάλαιο 3. Διαδικασίες .....</b>	<b>- 53 -</b>
3.1	Διαχείριση προσωπικού και εκπαίδευση .....	- 53 -
3.2	Εμπιστευτικότητα και ασφάλεια .....	- 58 -
3.3	Έλεγχος εγγράφων και δεδομένων.....	- 60 -
3.4	Εσωτερικές επιθεωρήσεις.....	- 64 -
3.5	Διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες .....	- 68 -
3.6	Ανασκόπηση διοίκησης.....	- 71 -
3.7	Εξοπλισμός ελέγχων .....	- 74 -
3.8	Προμήθειες .....	- 82 -
3.9	Αρχεία.....	- 85 -
3.10	Τεχνικός έλεγχος οχημάτων.....	- 88 -
3.11	Δελτία τεχνικού ελέγχου.....	- 95 -
3.12	Έλεγχος μη συμμορφούμενων.....	- 102 -
	<b>Κεφάλαιο 4. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....</b>	<b>- 106 -</b>
	<b>ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ .....</b>	<b>- 107 -</b>

## ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Το παρόν τεύχος αποτελεί την Πτυχιακή εργασία που εκπονήθηκε στο Τμήμα Μηχανολόγων Μηχανικών του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου και αναφέρεται στο «ΚΤΕΟ: Τρόπος λειτουργίας, διαδικασίες, πιστοποιήσεις, νομοθεσία».

Θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά τον επιβλέποντα καθηγητή μου κ. Τζιρτζιλιάκη Ε. για την πολύτιμη βοήθεια του και την καθοδήγησή του κατά την διάρκεια της εκπόνησης της παρούσης πτυχιακής εργασίας. Θα ήθελα επίσης να ευχαριστήσω την οικογένειά μου.

**Υπεύθυνη Δήλωση Σπουδαστή:** Ο κάτωθι υπογεγραμμένος σπουδαστής έχω επίγνωση των συνεπειών του Νόμου περί λογοκλοπής και δηλώνω υπεύθυνα ότι είμαι συγγραφέας αυτής της Πτυχιακής Εργασίας, έχω δε αναφέρει στην Βιβλιογραφία μου όλες τις πηγές τις οποίες χρησιμοποίησα και έλαβα ιδέες ή δεδομένα. Δηλώνω επίσης ότι, οποιοδήποτε στοιχείο ή κείμενο το οποίο έχω ενσωματώσει στην εργασία μου προερχόμενο από Βιβλία ή άλλες εργασίες ή το διαδίκτυο, γραμμένο ακριβώς ή παραφρασμένο, το έχω πλήρως αναγνωρίσει ως πνευματικό έργο άλλου συγγραφέα και έχω αναφέρει ανελλιπώς το όνομά του και την πηγή προέλευσης.

Ο σπουδαστής  
(Ονοματεπώνυμο)

ΑΝΔΡΕΑΣ ΜΠΡΟΥΛΙΑΣ

.....  
(Υπογραφή)





## **Λίστα Εικόνων**

Εικόνα 1.1:Εσωτερικό μέρος ΚΤΕΟ [8] .....	- 22 -
Εικόνα 1.2: Εξωτερικό μέρος ΚΤΕΟ [9] .....	- 23 -
Εικόνα 1.3: Βασικό οργανόγραμμα εταιρείας ΚΤΕΟ .....	- 25 -
Εικόνα 1.4: Βασικές διεργασίες εταιρείας ΚΤΕΟ .....	- 26 -
Εικόνα 2.1: Δομή του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας (Σ.Δ.Π).....	- 38 -

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Ο έλεγχος του οχήματος είναι μια διαδικασία που επιβάλλεται από τις εθνικές κυβερνήσεις σε πολλές χώρες, κατά την οποία ένα όχημα ελέγχεται για να διασφαλιστεί ότι συμμορφώνεται με τους κανονισμούς που διέπουν την ασφάλεια, τις εκπομπές ή και τα δύο. Η επιθεώρηση μπορεί να απαιτείται σε διάφορες χρονικές στιγμές, π.χ. περιοδικά ή κατά τη μεταβίβαση της κυριότητας ενός οχήματος. Εάν απαιτείται περιοδικά, συχνά ονομάζεται περιοδικός έλεγχος ενός μηχανοκίνητου οχήματος. Τυπικά διαστήματα που διενεργείται η διαδικασία είναι κάθε δύο χρόνια και κάθε χρόνο.

Σε ορισμένες δικαιοδοσίες, απαιτείται απόδειξη της επιθεώρησης πριν από την έκδοση, ή την ανανέωση της άδειας κυκλοφορίας, ή της πινακίδας του οχήματος. Σε άλλες, όταν ένα όχημα περάσει από τον έλεγχο, επικολλάται αντίστοιχο αυτοκόλλητο σε εμφανές σημείο και η αστυνομία μπορεί να επιβάλει το νόμο της επιθεώρησης, βλέποντας εάν το όχημα εμφανίζει την ενημερωμένη ετικέτα. Στην περίπτωση ενός οχήματος που δε διαθέτει επιθυμητό σημείο (π.χ. ρυμουλκούμενο ή μοτοσικλέτα), η αυτοκόλλητη ετικέτα είναι συνήθως προσαρτημένη στο αμάξωμα του οχήματος.

Όσον αφορά την επιθεώρηση της ασφάλειας, υπήρξε κάποια διαμάχη τα τελευταία χρόνια σχετικά με το εάν είναι ένας οικονομικά αποδοτικός τρόπος για τη βελτίωση της ασφάλειας της οδικής κυκλοφορίας.

Στην παρούσα πτυχιακή εργασία αναφέρονται οι διαδικασίες οι τρόποι λειτουργίας, οι πιστοποιήσεις και η σχετική νομοθεσία για τα ΚΤΕΟ στην Ελλάδα.



## **ABSTRACT**

Vehicle inspection is a process enforced by national or sub-national governments in many countries where a vehicle is tested to ensure it complies with regulations governing safety, emissions or both. The inspection may be required at various times, e.g. periodically or when transferring ownership of a vehicle. If required periodically, it is often called a periodic motor vehicle inspection. Typical intervals are every two years and every year.

In some jurisdictions, proof of inspection is required before a vehicle license or plate is issued or renewed. In others, when a vehicle passes inspection, a corresponding sticker is affixed in a prominent place, and police can enforce the inspection law by seeing if the vehicle displays an updated tag. In the case of a vehicle that does not have a desired point (e.g. a trailer or motorcycle), the sticker is usually attached to the body of the vehicle.

Regarding safety inspection, there has been some controversy as to whether it is a cost-effective way of improving road safety.

In this thesis, the procedures, modes of operation, certifications and relevant legislation for the vehicle inspection in Greece are mentioned.



## **ΕΙΣΑΓΩΓΗ**

Από τη δεκαετία του 1970, η δοκιμή της επιθεώρησης των εκπομπών αποτελούσε μια απαίτηση για τις μεγάλες μητροπολιτικές περιοχές που χαρακτηρίστηκαν ως περιοχές μη επίτευξης σύμφωνα με το νόμο περί καθαρού αέρα.

Μερικοί από τους πιο επιβλαβείς ρύπους που ελέγχονται περιλαμβάνουν το μονοξείδιο του άνθρακα, τους υδρογονάνθρακες και τα οξείδια του αζώτου. Κατά μέσο όρο περίπου το δέκα τοις εκατό των ελεγμένων οχημάτων αποτυγχάνουν στις επιθεωρήσεις των εκπομπών.

Παρόλο που ο τεράστιος αριθμός των οχημάτων που παρουσιάζουν βλάβη μπορεί να φαίνεται μεγάλος (περίπου 250.000 οχήματα), όλα τα επιλέξιμα οχήματα πρέπει να ελεγχθούν (περίπου 2.500.000 οχήματα). Γενικότερα υπάρχει μια αναποτελεσματικότητα σχετικά με τον εντοπισμό των οχημάτων που παρουσιάζουν προβλήματα.

Με βάση την πιθανότητα αστοχίας, τα οχήματα εκχωρούνται σε χρονικά διαστήματα μεταξύ των δοκιμών. Αυτά τα χρονικά διαστήματα ορίζονται να είναι μικρότερα για τα οχήματα με μεγαλύτερη πιθανότητα αστοχίας και μεγαλύτερα για τα οχήματα με μικρή πιθανότητα αστοχίας. Το μοντέλο της πιθανότητας της αστοχίας βασίζεται σε πολλά στοιχεία όπως στα χαρακτηριστικά του οχήματος και τη χρήση του οχήματος, το ιστορικό της ιδιοκτησίας του οχήματος και τα αποτελέσματα της προηγούμενης δοκιμής της επιθεώρησης των εκπομπών.

Πριν από τη Βιομηχανική Επανάσταση, τα επίπεδα των επιβλαβών τοξινών του αέρα σε εξωτερικούς χώρους ήταν σχετικά χαμηλά. Με την αυξημένη παραγωγή και τη χρήση των ορυκτών καυσίμων, η ποιότητα του αέρα έχει μειωθεί δραματικά. Για παράδειγμα, το 1948, μια αναστροφή της θερμοκρασίας εμπόδισε

ένα πυκνό σύννεφο καπνού διοξειδίου του θείου και σωματιδίων να διαφύγει στην ατμόσφαιρα και το κράτησε χαμηλά στο έδαφος στη Donora της Πενσυλβάνια [1]. Δεκαεννέα άνθρωποι πέθαναν και σχεδόν το 43% του πληθυσμού της πόλης αρρώστησε.

Το 1952 η «δολοφονική αιθαλομίχλη» έπληξε το Λονδίνο και 4.000 άνθρωποι έχασαν τη ζωή τους. Το 1953 η Νέα Υόρκη υπήρξε μια σοβαρή επίθεση αιθαλομίχλης και 200 άνθρωποι έχασαν τη ζωή τους. Ενόψει των αυξανόμενων κινδύνων της ατμοσφαιρικής ρύπανσης, το 1955 το Κογκρέσο θέσπισε τον Εθνικό Νόμο για τον Έλεγχο της Ρύπανσης του Αέρα για να δημιουργήσει έρευνα για την ατμοσφαιρική ρύπανση.

Ωστόσο, η ρύπανση από τις εκπομπές των αυτοκινήτων δεν ελήφθη υπόψη για αρκετά ακόμη χρόνια. Ενώ η ρύπανση από τις εκπομπές των οχημάτων ήταν ένα αυξανόμενο πρόβλημα στη μετά τον Β' Παγκόσμιο Πόλεμο εποχή, το μονοξείδιο του άνθρακα, τα οξείδια του αζώτου, ή η ρύπανση από τα σωματίδια δε θεωρούνταν πρόβλημα από το κοινό. Το Λος Άντζελες ήταν η πρώτη πόλη που εξέφρασε ανησυχίες για τις εκπομπές των ρύπων από τα αυτοκίνητα ήδη από τα μέσα της δεκαετίας του 1950. Η Καλιφόρνια ήταν η πρώτη πολιτεία που καθιέρωσε τα νέα πρότυπα εκπομπών των αυτοκινήτων.

Μέχρι το 1966 οι εκπομπές των αυτοκινήτων αντιπροσώπευαν το 60% των ρύπων σε όλη τη χώρα. Ο νόμος για την ατμοσφαιρική ρύπανση των μηχανοκίνητων οχημάτων του 1965 παρήγαγε εθνικά πρότυπα συγκρίσιμα με τη νομοθεσία της Καλιφόρνια για το έτος του 1968. Η αύξηση της δημόσιας περιβαλλοντικής ανησυχίας οδήγησε στο νόμο για τον καθαρό αέρα του 1970, ο οποίος τελικά οδήγησε σε πρότυπα εκπομπών των οχημάτων και περιοδικούς ελέγχους των εκπομπών των οχημάτων σε παγκόσμιο επίπεδο.

Ο απώτερος στόχος για κάθε επιθεώρηση των εκπομπών είναι η μείωση της ρύπανσης από τις εκπομπές των οχημάτων με τον εντοπισμό και την επισκευή των οχημάτων με αποτυχημένα συστήματα ελέγχου των εκπομπών. Σε πολλές



δικαιοδοσίες, η επιτυχία σε μια δοκιμή εκπομπών είναι προϋπόθεση για την ετήσια ταξινόμηση του οχήματος.

Οι επιθεωρήσεις των εκπομπών στις Ηνωμένες Πολιτείες προβλέπονται από τη διάταξη του νόμου περί καθαρού αέρα (CAA) του 1970. Ο νόμος για τον καθαρό αέρα απαιτούσε το πρώτο πρότυπο εκπομπής των καυσαερίων. Οι ρύποι που ελέγχθηκαν είναι το μονοξείδιο του άνθρακα (CO), οι πτητικές οργανικές ενώσεις (VOC) και τα οξείδια του αζώτου (NO<sub>x</sub>) [2]. Το πρώτο πρόγραμμα επιθεώρησης και συντήρησης (I/M) που εφαρμόστηκε βάσει αυτού του νόμου ήταν στο Νιου Τζέρσεϊ το 1974.

Το 1977, οι Τροποποιήσεις του Νόμου για τον Καθαρό Αέρα (CAAA) ανέθεσαν νέα προγράμματα επιθεώρησης των εκπομπών των οχημάτων στις περιοχές που θεωρούνταν ότι δεν επιτυγχάνονταν μεγάλες κατηγορίες ρύπων από κινητές πηγές. Με γνώμονα την αύξηση των ταξιδιών με οχήματα και τα συνεχιζόμενα προβλήματα της ατμοσφαιρικής ρύπανσης, οι τροποποιήσεις του νόμου περί καθαρού αέρα του 1990 απαιτούσαν από την EPA των ΗΠΑ να αναπτύξει ομοσπονδιακούς κανονισμούς για δύο επίπεδα προγραμμάτων επιθεώρησης των εκπομπών. Αυτά ήταν τα βασικά προγράμματα επιθεώρησης των εκπομπών για τις περιοχές μη επίτευξης μέτριας έντασης του όζοντος και βελτιωμένη επιθεώρηση των εκπομπών με προγράμματα για σοβαρούς τομείς μη επίτευξης [3]. Η διαφορά μεταξύ αυτών των δύο προγραμμάτων είναι οι διαδικασίες των δοκιμών, με τα βασικά προγράμματα να συνεχίζουν με τις υπάρχουσες τεχνολογίες (π.χ. δοκιμές αδράνειας) και τα πιο προηγμένα προγράμματα που θα απαιτούσαν πιο προηγμένες διαδικασίες δοκιμών, δηλαδή, αρχικά IM240 και αργότερα δοκιμές Acceleration Simulation Mode (ASM).

Οι δύο προηγμένες δοκιμές χρησιμοποίησαν ένα δυναμόμετρο φόρτισης για να ποσοτικοποιήσουν τις εκπομπές από τρεις τύπους ρύπων: υδρογονάνθρακες (HC), μονοξείδιο του άνθρακα (CO) και οξείδια του αζώτου (NO<sub>x</sub>). Ο στόχος της δοκιμής loaded-mode είναι η προσομοίωση του φορτίου του οχήματος σε

διάφορους κύκλους οδήγησης, όπως η επιτάχυνση, η επιβράδυνση και οι τρόποι κρουαζιέρας.

Τα τελευταία χρόνια έχουν επιτευχθεί σημαντικές μειώσεις της ατμοσφαιρικής ρύπανσης από το μονοξείδιο του άνθρακα, όζον και άλλους ρύπους [4]. Οι επιθεωρήσεις των εκπομπών, μεταξύ άλλων παραγόντων όπως η τεχνολογία των οχημάτων [5] και τα καθαρότερα καύσιμα, ήταν πολύ επιτυχημένα στον περιορισμό της ατμοσφαιρικής ρύπανσης από τις εκπομπές των οχημάτων.

Εκτός από τις απαιτήσεις της επιθεώρησης και της συντήρησης, η CAAA του 1990 απαιτεί από το ΥΠΠ των ΗΠΑ να θεσπίσει κανόνες που απαιτούν τη χρήση αναδιαμορφωμένου αερίου (RFG) για τη μείωση των εκπομπών τοξικών ενώσεων και ενώσεων που σχηματίζουν όζον από τα οχήματα. Οι πρώτοι κανονισμοί σχετικά με την πιστοποίηση και την επιβολή του RFG εκδόθηκαν το 1994. Ακολούθησε το 2001 ο κανόνας Mobile Source Air Toxics (MSAT), ο οποίος έθεσε πρόσθετους ελέγχους στις ατμοσφαιρικές εκπομπές σε όλη τη βενζίνη [6].

Για να αξιολογηθεί η αποτελεσματικότητα του προγράμματος I/M, η CAAA απαιτεί τα βελτιωμένα προγράμματα I/M να περιλαμβάνουν τη χρήση δοκιμών στο δρόμο (0,5% του στόλου) και τη διεξαγωγή της αξιολόγησης του προγράμματος ανά διετία. Ενώ οι επιθεωρήσεις των εκπομπών ήταν πολύ επιτυχείς στη μείωση της ρύπανσης, συχνά έχουν επικριθεί για τη σχέση κόστους-αποτελεσματικότητάς τους κυρίως επειδή η πλειονότητα των οχημάτων που δοκιμάστηκαν έχουν καθαρές εκπομπές [7]. Σύμφωνα με το Εθνικό Συμβούλιο Έρευνας των ΗΠΑ, τα προγράμματα επιθεώρησης των εκπομπών των ΗΠΑ αναφέρουν ότι, συνήθως, το 10% των οχημάτων με τη μεγαλύτερη ρύπανση του στόλου συμβάλλει στο 50% ή και σε περισσότερο στις εκπομπές. Οι επιθεωρήσεις των εκπομπών προσπαθούν να συλλάβουν μια όλο και μικρότερη δεξαμενή οχημάτων υψηλής εκπομπής των ρύπων. Ωστόσο, αυτός ο μικρός αριθμός των οχημάτων με υψηλές εκπομπές παρουσιάζει τα μεγαλύτερα πιθανά

οφέλη για τα προγράμματα επιθεώρησης των εκπομπών, δεδομένου ότι συμβάλλουν σημαντικό μέρος των συνολικών εκπομπών των οχημάτων.

# **1. Κεφάλαιο 1. ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΩΝ ΕΤΑΙΡΙΩΝ ΚΤΕΟ**

## **1.1 Ορολογία [ISO 9000:2000]**

<b>Σύστημα διαχείρισης:</b>	Σύστημα για την καθιέρωση πολιτικής και αντικειμενικών σκοπών και για την επίτευξη αυτών των σκοπών
<b>Σύστημα διαχείρισης της ποιότητας:</b>	Σύστημα διαχείρισης για την εταιρεία και τον έλεγχο ενός οργανισμού όσον αφορά την ποιότητα
<b>Πολιτική για την ποιότητα:</b>	Το σύνολο των προθέσεων και η εταιρεία ενός οργανισμού, συναφείς με την ποιότητα, όπως εκφράζονται επίσημα από την εταιρεία
<b>Εγχειρίδιο για την ποιότητα:</b>	Έγγραφο το οποίο καθορίζει το σύστημα διαχείρισης της ποιότητας ενός οργανισμού
<b>Σχέδιο ποιότητας:</b>	Έγγραφο το οποίο καθορίζει ποιες διαδικασίες και ποιοι συνδεδεμένοι πόροι πρέπει να εφαρμοστούν, πότε και από ποιόν σε ένα συγκεκριμένο έργο, προϊόν, διεργασία ή σύμβαση

**Αντικειμενικός σκοπός για την ποιότητα:**

**Διαχείριση της ποιότητας:**

Κάτι το οποίο επιδιώκεται ή στοχεύεται, συναφές με την ποιότητα Συντονισμένες δραστηριότητες για την εταιρεία και τον έλεγχο ενός οργανισμού, όσον αφορά την ποιότητα

**Οργανισμός:**

Ομάδα προσώπων και εγκαταστάσεων με κατανομή των ευθυνών, των αρμοδιοτήτων και των σχέσεων

**Διεργασία:**

Σύνολο αλληλοσχετιζόμενων, ή αλληλοεπιδρωσών δραστηριοτήτων το οποίο μετασχηματίζει εισερχόμενα σε εξερχόμενα

**Διαδικασία:**

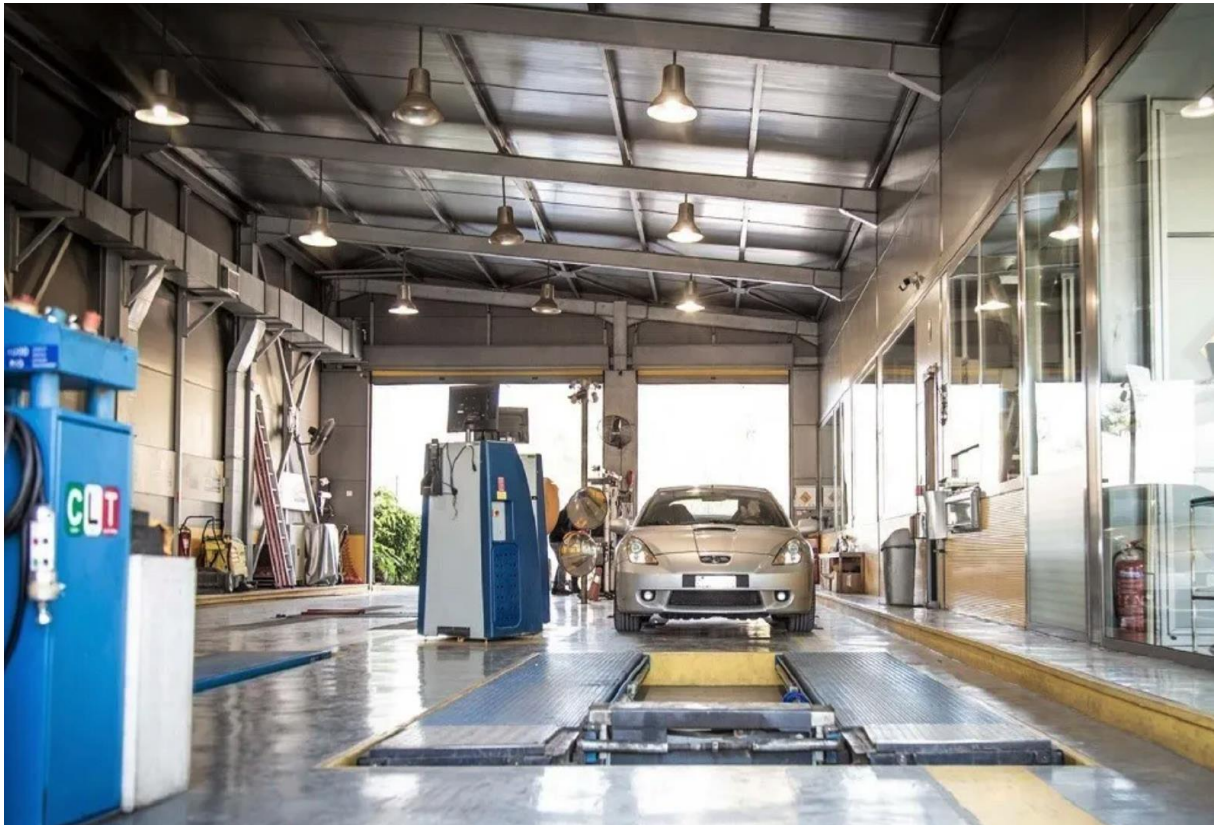
Καθορισμένος τρόπος για την εκτέλεση μιας δραστηριότητας, ή μιας διεργασίας

## **1.2 Αντικείμενο**

Το κύριο αντικείμενο των ιδιωτικών ΚΤΕΟ είναι ο περιοδικός τεχνικός έλεγχος των [8]:

- ιδιωτικής χρήσης οχημάτων με τέσσερις τουλάχιστον τροχούς που χρησιμοποιούνται για την οδική μεταφορά εμπορευμάτων των οποίων η μέγιστη επιτρεπόμενη μάζα δεν υπερβαίνει τα 3500 kg, εκτός των οχημάτων μεταφοράς των επικίνδυνων εμπορευμάτων (Συμφωνία ADR)

- των γεωργικών ελκυστήρων και μηχανημάτων, ή τα ιδιωτικής χρήσης μηχανοκίνητα οχήματα με τέσσερις τουλάχιστον τροχούς, που χρησιμοποιούνται για επιβατικές μεταφορές και των οποίων οι θέσεις καθήμενων, εκτός της θέση του οδηγού, δεν υπερβαίνουν τις οκτώ
- ταξί και ασθενοφόρα
- δίκυκλα μοτοποδήλατα και μοτοσικλέτες



Εικόνα 1.1:Εσωτερικό μέρος ΚΤΕΟ [8]



Εικόνα 1.2: Εξωτερικό μέρος ΚΤΕΟ [9]

Στους ελέγχους αυτούς περιλαμβάνονται οι αρχικοί έλεγχοι που διενεργούνται για την ταξινόμηση των οχημάτων καθώς και η έκδοση της κάρτας ελέγχου των καυσαερίων (Κ.Ε.Κ) στα πλαίσια του τεχνικού ελέγχου των οχημάτων. Στους ειδικούς τεχνικούς ελέγχους περιλαμβάνεται και ο έλεγχος των εκπαιδευτικών οχημάτων καθώς και ο εκούσιος τεχνικός έλεγχος.

Διαθέτει υλικοτεχνική υποδομή διενέργειας τεχνικού ελέγχου οχημάτων, για την πλήρη διενέργεια των ελέγχων, με εξειδικευμένο προσωπικό και ειδικές διατάξεις όπως:

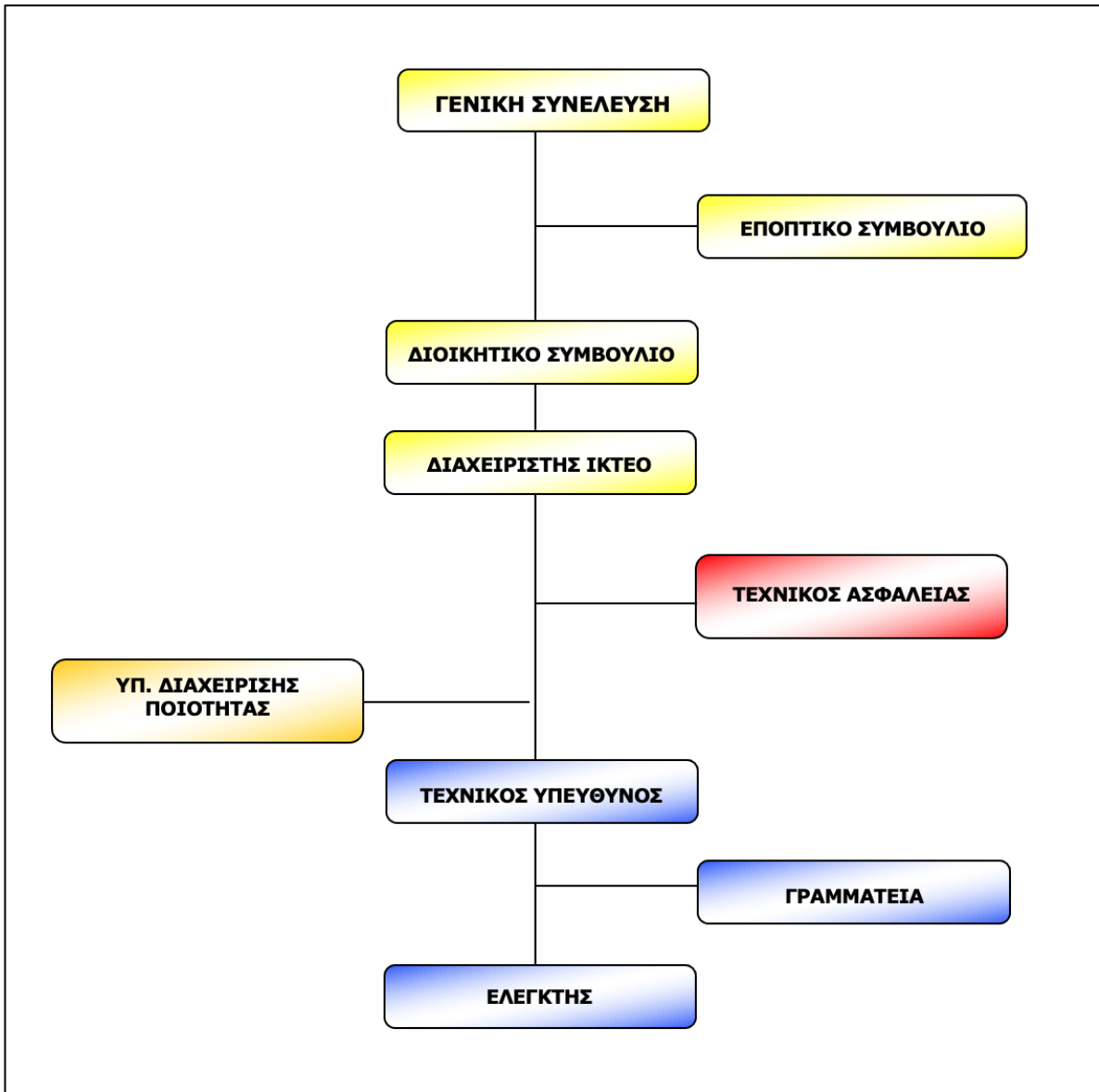
- Αναλυτή καυσαερίων βενζίνης
- Αναλυτή καυσαερίων πετρελαίου
- Συγκλισιόμετρο (διάταξη πλευρικής ολίσθησης)
- Αμορτισερόμετρο
- Φρενόμετρο
- Φωτόμετρο
- Τζογόμετρο

Όλοι οι έλεγχοι διεκπεραιώνονται από πιστοποιημένους ελεγκτές που διαθέτει το ΚΤΕΟ. Η διοίκηση τεκμηριώνει την δέσμευσή της και την αδιάκοπη πορεία για τη βελτίωση και την επίτευξη της ποιότητας μέσω της πολιτικής για την ποιότητα που ακολουθεί καθώς επίσης και την ασφαλή κυκλοφορία στο οδικό δίκτυο της χώρας, των οχημάτων. Επιπλέον, τα ιδιωτικά ΚΤΕΟ έχουν συνάψει ασφαλιστήριο συμβόλαιο, ώστε να καλύπτουν επαρκώς την αστική ευθύνη της λειτουργίας τους. Ένα συνηθισμένο και βασικό οργανόγραμμα μιας εταιρείας ΚΤΕΟ αποτυπώνεται στην Εικόνα 1.3: Βασικό οργανόγραμμα εταιρείας ΚΤΕΟ. Οι βασικές διεργασίες που απαιτούνται για την αποτελεσματική λειτουργία των εταιρειών ΚΤΕΟ καθώς και η λογική σειρά και αλληλεπίδραση τους παρουσιάζονται στην Εικόνα 1.4: Βασικές διεργασίες εταιρείας ΚΤΕΟ.

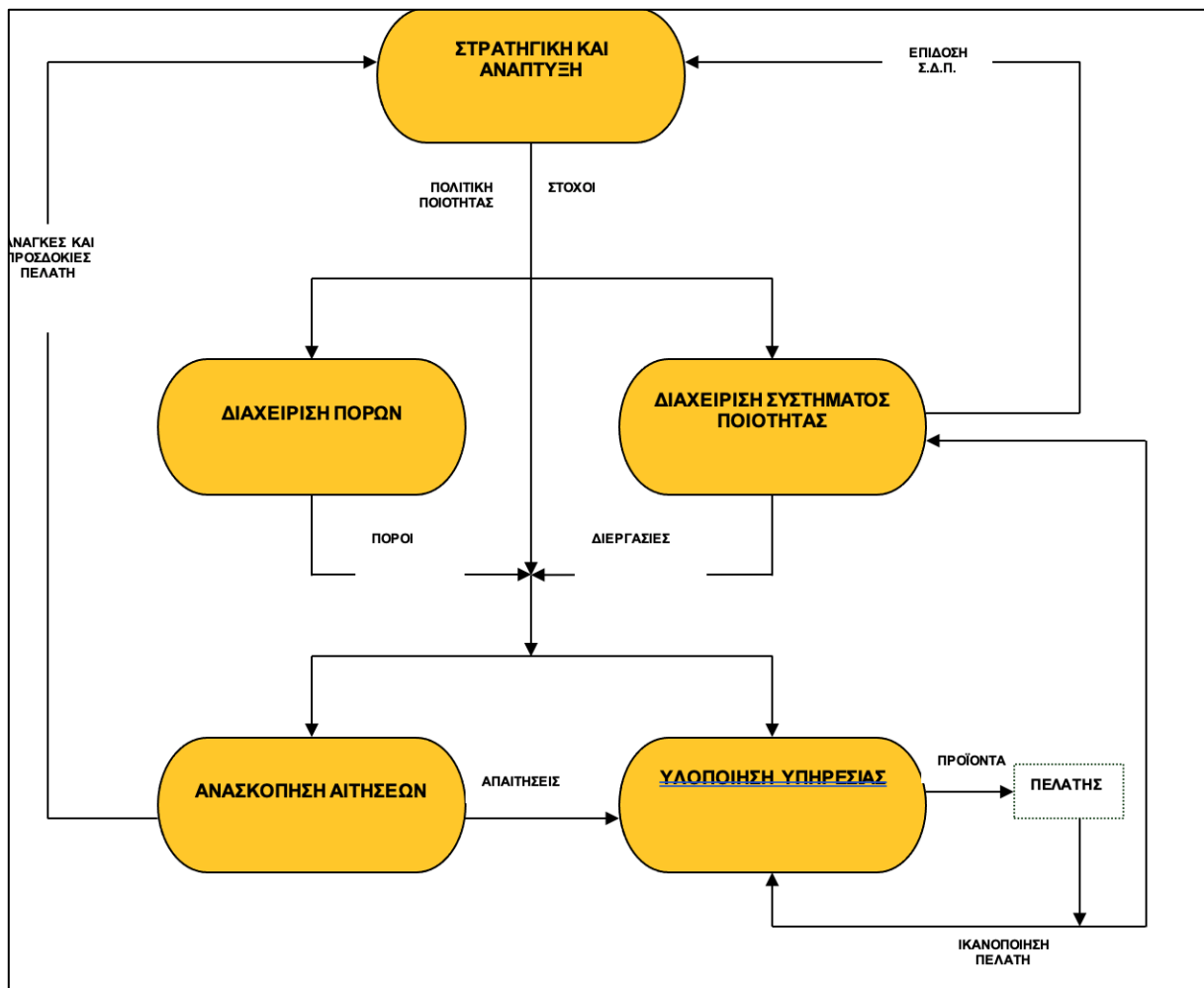
Τα κριτήρια και οι μέθοδοι που εφαρμόζονται για τη διασφάλιση της αποτελεσματικής λειτουργίας και του ελέγχου των παραπάνω διεργασιών, όπου κρίνεται ότι απαιτείται, καθώς και οι σχετικές υπευθυνότητες, παρουσιάζονται στις τεκμηριωμένες διαδικασίες του συστήματος.

Κάθε εργαζόμενος, μέσω της εκπαίδευσης, των συσκέψεων και των εσωτερικών σημειωμάτων διατηρείται ενήμερος για τις δικές του επιμέρους δραστηριότητες και τα καθήκοντα και αναγνωρίζει πλήρως τη συμβολή του στη διασφάλιση της ποιότητας των υπηρεσιών που προσφέρει η εταιρεία, αλλά και στην ομαλή λειτουργία του συστήματος διαχείρισης της ποιότητας.





Εικόνα 1.3: Βασικό οργανόγραμμα εταιρείας ΚΤΕΟ



Εικόνα 1.4: Βασικές διεργασίες εταιρείας ΚΤΕΟ

### 1.3 Πολιτική ποιότητας [ISO 9001 § 5.3]

Η πολιτική ποιότητας των εταιρειών ΚΤΕΟ παρουσιάζεται στην αντίστοιχη παρούσα παράγραφο του εγχειριδίου διαχείρισης της ποιότητας (Ε.Δ.Π.). Τα αντίγραφα της πολιτικής ποιότητας εκτίθενται σε εμφανή σημεία στις εγκαταστάσεις των ΚΤΕΟ και περιλαμβάνονται στο εγχειρίδιο του Σ.Δ.Π. για να υπενθυμίζουν σε όλους τους εργαζόμενους το μέρος της ευθύνης που φέρουν για την ικανοποίηση των απαιτήσεων ποιότητας. Η καταλληλότητα της πολιτικής αποτελεί αντικείμενο της ανασκόπησης από τη διοίκηση.

Οι εταιρείες ΚΤΕΟ αναγνωρίζουν ότι η επίτευξη της ποιότητας και η συνεχής βελτίωση σε όλες της τις δραστηριότητες, θα αποτελέσουν το σημαντικότερο τους πλεονέκτημα στο διεθνή πλέον ανταγωνισμό. Για το σκοπό αυτό, τεκμηριώνουν τη δέσμευσή τους και την αδιάκοπη προσπάθειά τους για τη βελτίωση και την επίτευξη της ποιότητας μέσω της πολιτικής στρατηγικής τους για την ποιότητα.

#### **1.4 Άδεια λειτουργίας**

Η διαδικασία υποβολής άδειας λειτουργίας του ΚΤΕΟ, η οποία εκδίδεται από τον ίδιο οργανισμό που εξέδωσε την άδεια ίδρυσής του, ορίζεται στο άρθρο 8 του ν. 50/48597/5875, μαζί με τα συνοδευτικά δικαιολογητικά:

- Για τη σύνδεση του ακινήτου με τα δίκτυα κοινής ωφέλειας αξιολογείται οικοδομική άδεια από τον αρμόδιο πολεοδομικό φορέα. Απαιτείται επίσης υπεύθυνη δήλωση του άρθρου 8 του ν. 1599/1986, στην οποία ο ιδιοκτήτης του ΚΤΕΟ διεκδικεί την κυριότητα και κατοχή του οικοπέδου για τους σκοπούς του ΚΤΕΟ και στον οποίο επισυνάπτονται οι τίτλοι ιδιοκτησίας του ακινήτου (απαιτείται σε περίπτωση κυριότητας ακινήτου). Εάν το ακίνητο είναι μισθωμένο, ο ιδιοκτήτης πρέπει να προβεί σε δήλωση σύμφωνα με το άρθρο 8 του ν. 1599/1986 που να δηλώνει ότι το ΚΤΕΟ έχει το δικαίωμα να χρησιμοποιεί το οικόπεδο για τις εγκαταστάσεις του και ότι το συμφωνητικό μίσθωσης του ακινήτου επισυνάπτεται στην παρούσα δήλωση
- Συγκεκριμένα, οι κτιριακές, ηλεκτρομηχανολογικές και άλλες ειδικές εγκαταστάσεις, συμπεριλαμβανομένης της εγκατάστασης των αυτόματων γραμμών και του απαραίτητου εξοπλισμού, γίνονται σύμφωνα με την οικοδομική άδεια, τα εγκεκριμένα σχεδιαγράμματα και άλλα στοιχεία που υποβλήθηκαν και εγκρίθηκαν κατά το στάδιο της άδειας ίδρυσης, σύμφωνα

με υπεύθυνη δήλωση του αρμόδιου τεχνικού σύμφωνα με το άρθρο 8 του ν. 1599/1986. Όπως αναφέρεται στην ΚΥΑ 16085.700.1/24.3.2009 (ΦΕΚ 770Β), απαιτείται πιστοποιητικό πυροπροστασίας από την αρμόδια πυροσβεστική υπηρεσία

- Υπεύθυνη δήλωση ότι η εγκατάσταση της μηχανογράφησης του προαναφερθέντος ΚΤΕΟ έχει συνδεθεί με το μηχανογραφικό σύστημα του Υπουργείου μεταφορών και επικοινωνιών, σύμφωνα με το άρθρο 8 του Ν. 1599/1986 του συγκεκριμένου εγκαταστάτη
- Πιστοποίηση του ΚΤΕΟ σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001 από ελληνικό, ή κράτος μέλος της ΕΕ με την απαραίτητη διαπίστευση
- Οι αιτούντες είναι υπεύθυνοι να δηλώσουν ότι το ΚΤΕΟ στελεχώνεται με τα απαιτούμενα ελεγκτικά και άλλα άτομα, ότι διαθέτουν τα απαραίτητα πτυχία και ότι έχουν λάβει τον κατάλληλο αριθμό πιστοποιητικών από τη ΔΑΧΜ (Διεύθυνση ασφάλειας χερσαίων μεταφορών). Ο αριθμός έγκρισης για την Έκθεση Τεχνικού Ελέγχου (ΔΤΕ) που το ΚΤΕΟ θα χρησιμοποιούσε αναφέρεται στην ίδια δήλωση. Οι προκηρύξεις πρόσληψης του προσωπικού, η ημερομηνία έκδοσης των οποίων πρέπει να είναι προγενέστερη της άδειας λειτουργίας, υποβάλλονται εντός δέκα ημερών από τη χορήγηση της άδειας λειτουργίας. Σε περίπτωση αλλαγής του λειτουργικού προσωπικού θα παρέχεται υπεύθυνη δήλωση με τα σχετικά στοιχεία των νέων υπαλλήλων
- Εάν ο επιχειρησιακός διευθυντής του ΚΤΕΟ, ο υπεύθυνος γραμμής ή σε περίπτωση περιορισμένης επιχείρησης, ο Διευθύνων Σύμβουλος ή μέλος του διοικητικού συμβουλίου, είναι επίσης ο νόμιμος εκπρόσωπος, διαχειριστής ή, στην περίπτωση αυτή παρέχονται τα σχετικά έγγραφα από τα οποία προκύπτει η εν λόγω σχέση
- Βεβαίωση από αρμόδια υπηρεσία για την καλή εκτέλεση των εργασιών εισόδου-εξόδου, ή της κυκλοφοριακής σύνδεσης που έχουν χορηγηθεί ως προς έγκριση [11]

Εφόσον η υπηρεσία αδειοδότησης μπορεί να αποφασίσει ότι δε χρειάζεται να γίνει αυτοψία των εγκαταστάσεων σε περιπτώσεις προσθήκης, ή αφαίρεσης της αυτόματης γραμμής καθώς και της προσθήκης κτιρίων, ή άλλων εγκαταστάσεων, παρέχονται έγχρωμες φωτογραφίες όλων των χώρων του ΚΤΕΟ μαζί με τις απαραίτητες αιτιολογήσεις.

Όταν πληρούνται οι προαναφερόμενες προϋποθέσεις στο ΚΤΕΟ, ο μηχανικός και ο υπάλληλος πληροφορικής του Υπουργείου μεταφορών και επικοινωνιών διενεργούν αυτοψία στις εγκαταστάσεις με εξαίρεση το δικαιολογητικό της περίπτωσης (στ) «Πιστοποιητικό Διαπίστευσης». Στη συνέχεια δημιουργούνται δύο εκθέσεις αυτοψίας: μία για τη δομή, τα ηλεκτρομηχανολογικά συστήματα και τις άλλες εγκαταστάσεις του ΚΤΕΟ, η οποία υποβάλλεται στη διεύθυνση ασφάλειας χερσαίων μεταφορών της ΥΜΕ και μία άλλη για το μηχανογραφικό σύστημα, σχετικά με τη λειτουργία του σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις, το οποίο υποβάλλεται στο τμήμα οργάνωσης και πληροφορικής της ΥΜΕ.

Οι εγκαταστάσεις εξετάζονται με βάση τα ακόλουθα σημεία ελέγχου:

- Ηλεκτρονικό σύστημα
- Γενική διάταξη
- Κυκλοφοριακή σύνδεση / Είσοδος - Έξοδος (πλάτος και ακτίνες καμπυλότητας λωρίδων κυκλοφορίας οχημάτων κ.λπ.)
- Γραμμές κατεύθυνσης (μηχανήματα - συσκευές - λάκκοι παρατήρησης)
- Έλεγχος εξαερισμού του δωματίου
- Χώρος πίσω από τους διαδρόμους για την κυκλοφορία πελατών και προσωπικού
- Γενικές θέσεις στάθμευσης
- Επικάλυψη οδοστρώματος
- Κλίσεις κεκλιμένων επιφανειών
- Σήμανση
- Φράχτης γηπέδου

- Παρουσία χώρων αναμονής και δημόσιων υπηρεσιών

Επιπλέον, το Πιστοποιητικό διαπίστευσης πρέπει να προσκομιστεί εντός δέκα ημερών από την παραλαβή της άδειας λειτουργίας. Εάν όχι, η άδεια ακυρώνεται. Ο ενδιαφερόμενος ειδοποιείται εγγράφως για την αποκατάστασή σε κάθε άλλη περίπτωση που υπάρχουν αποκλίσεις που κατά την κρίση των υπηρεσιών δικαιολογούν τη μη χορήγηση άδειας λειτουργίας. Η ίδια παραπάνω διαδικασία ακολουθείται και ελέγχεται κατά τον πρώτο έλεγχο του ΚΤΕΟ όπως ορίζεται στο άρθρο 11 του Ν. Φ50/48597/2009. Εάν ο κάτοχος του ΚΤΕΟ θέλει να τροποποιήσει τις πληροφορίες της εγκατάστασης, πρέπει να υποβάλει νέα αίτηση.

Πρέπει να υποβληθεί τεχνική έκθεση που να περιγράφει τις προαναφερθείσες προσαρμογές μαζί με τα νέα σχέδια που δείχνουν τις απαιτούμενες τροποποιήσεις. Μετά την έγκριση των σχεδίων, εκδίδεται άδεια τροποποίησης των εγκαταστάσεων, μαζί με τυχόν όρους που διέπουν τον τρόπο με τον οποίο το ΚΤΕΟ μπορεί να χρησιμοποιηθεί κατά την κατασκευή. Με την ολοκλήρωση της κατασκευής δίνεται νέα άδεια λειτουργίας. Η άδεια λειτουργίας μπορεί να ανακληθεί προσωρινά, ή οριστικά με πλήρως αιτιολογημένη ειδική απόφαση, εάν η αρχή που την εξέδωσε κρίνει ανά πάσα στιγμή ότι δεν ισχύουν πλέον οι προϋποθέσεις υπό τις οποίες εκδόθηκε. Είναι επίσης αποδεκτή η μεταβίβαση της άδειας λειτουργίας του ΚΤΕΟ.

Ο νέος ιδιοκτήτης πρέπει να προσκομίσει τα δικαιολογητικά που αναφέρονται παρακάτω για να εκδοθεί η νέα άδεια:

- Το αίτημα για την έκδοση άδειας λειτουργίας στο όνομα του νέου ιδιοκτήτη
- Υπεύθυνη δήλωση του πρώην ιδιοκτήτη ότι μεταβιβάζει την άδεια λειτουργίας του ΚΤΕΟ στο νέο ιδιοκτήτη
- Υπεύθυνη δήλωση ισχυρισμού ότι δεν υπήρξε τροποποίηση στις προδιαγραφές της εγκατάστασης, ή στους δηλωθέντες υπαλλήλους

- Υπεύθυνη δήλωση του νέου ιδιοκτήτη ότι δεν παραβιάζεται κανένας από τους περιορισμούς του άρθρου 34 παρ. 1 και 2 του ν. 2963/2001
- Πιστοποιητικό διαπίστευσης που εκδίδεται στο όνομα του νέου ιδιοκτήτη. Εάν όχι, η άδεια ακυρώνεται. Μέχρι να εκδοθεί οριστική, εκτελεστή δικαστική απόφαση, η άδεια της λειτουργίας δεν ακυρώνεται.

Το Πιστοποιητικό Πυρασφάλειας πρέπει να ανανεωθεί από τον νόμιμο εκπρόσωπο του ΚΤΕΟ και έγκαιρα τηρώντας τους ισχύοντες κανόνες πυρασφάλειας, και οφείλεται να υποβάλλεται στη ΔΑΧΜ.

Η άδεια λειτουργίας ακυρώνεται αυτόματα έως ότου εκδοθεί νέο, ή ανανεωμένο πιστοποιητικό, εάν το πιστοποιητικό της διαπίστευσης δεν ανανεωθεί. Επιπλέον, οφείλει να ενημερώσει την αρχή διαπίστευσης για οποιοσδήποτε αλλαγές πρόκειται να πραγματοποιηθούν στο ΚΤΕΟ. Ο οργανισμός καθορίζει εάν μια συγκεκριμένη τροποποίηση έχει αντίκτυπο στην τρέχουσα διαπίστευση προτού παράσχει είτε νέο πιστοποιητικό, είτε πιστοποιητικό σύμφωνα με την αλλαγή, το οποίο υποβάλλεται από τον ενδιαφερόμενο προκειμένου να λάβει την αντίστοιχη άδεια λειτουργίας.

Η άδεια λειτουργίας ακυρώνεται αυτόματα στην περίπτωση που ο φορέας διαπίστευσης ανακαλεί, ή αναστέλλει το πιστοποιητικό διαπίστευσης που έχει χορηγηθεί και αυτό επανεκδίδεται από την αρμόδια υπηρεσία με την προσκόμιση νέου πιστοποιητικού διαπίστευσης. Το ΔΑΧΜ γνωστοποιεί στην αρμόδια Περιφέρεια, στην αρμόδια Αστυνομική αρχή, και στην αρμόδια Πυροσβεστική υπηρεσία της περιφέρειας την άδεια λειτουργίας.

Για τα ΚΤΕΟ που έχουν λάβει άδεια ίδρυσης, ή λειτουργίας σε χρόνο προγενέστερο από τυχόν άδειες που χορηγούνται σε εγκαταστάσεις οι οποίες εμπίπτουν στις περιπτώσεις της παραγράφου 5 του άρθρου 34 του ν.2963/2001 (ΦΕΚ 268Α'), όπως ισχύει κάθε φορά, στην πρώτη μεν περίπτωση (μόνο άδεια ίδρυσης) προωθούνται οι σχετικές διαδικασίες μέχρι του τελικού σταδίου της χορηγήσεως και της άδειας λειτουργίας τους. Στη δεύτερη δε περίπτωση (με

άδεια λειτουργίας) αυτά συνεχίζουν τη λειτουργία τους, ακόμη και εάν απέχουν από τις μεταγενέστερες αυτές εγκαταστάσεις με απόσταση μικρότερη από την προβλεπόμενη, υπό την επιφύλαξη ότι δεν ορίζεται το αντίθετο από ισχύουσες πολεοδομικές, ή άλλες διατάξεις κατά το χρόνο έκδοσης της άδειας ίδρυσης ή της λειτουργίας του ΚΤΕΟ. Οι πενταετείς άδειες λειτουργίας των ΚΤΕΟ που έχουν εκδοθεί από ΔΑΧΜ θεωρούνται τελικά ότι ισχύουν για πάντα.

### **1.5 Εγκαταστάσεις κτιρίου και προδιαγραφές**

Κάθε ΚΤΕΟ διαθέτει απαραίτητως:

- Κτίριο ή κτίρια ελέγχων
- Χώρους διοίκησης και εξυπηρέτησης πολιτών
- Βοηθητικούς χώρους εξυπηρέτησης
- Θέση για τη λειτουργία της πύλης εφόσον αυτή υφίσταται

Οι κύριες δραστηριότητες του ΚΤΕΟ (τεχνικός έλεγχος και οι χώροι εξυπηρέτησης πολιτών) αναπτύσσονται υποχρεωτικά στον ισόγειο χώρο του ενός, ή των περισσότερων κτιρίων. Στα ΚΤΕΟ βαρέων οχημάτων, πέραν των θυρών, στο χώρο του ελέγχου το ελάχιστο ελεύθερο ύψος πρέπει να είναι τα 4,6 m. Η είσοδος και η έξοδος του, ή των κτιρίων των ελέγχων καλύπτονται από θύρες (πτυσσόμενες ή ολόσωμες), ή ρολά ασφαλείας οποιασδήποτε μορφής.

Όπως ορίζεται στο άρθρο 5 όλες οι πλευρές του, ή των κτιρίων των ελέγχων και καθ' όλο το μήκος τους με εξαίρεση τις θύρες και τα τυχόν παράθυρα φέρουν μέχρι ύψους τουλάχιστον 1,5 m με πλακίδια, ή άλλη επικάλυψη που καθαρίζεται εύκολα. Επιπλέον, η πλευρά του κτιρίου ελέγχου στην οποία βρίσκεται ο χώρος των γραφείων, αναμονής και εξυπηρέτησης, φέρει πεζοδρόμιο πλάτους τουλάχιστον 0,60 m και ύψους 0,12 m έως 0,15 m για την ασφαλή διέλευση των ελεγκτών. Η απαγωγή των καυσαερίων γίνεται είτε με διάταξη απαγωγής που προσαρμόζεται στην εξάτμιση του οχήματος και ακολουθεί το όχημα μέχρι την



έξοδο από το χώρο ελέγχου, είτε με σύστημα εξαεριστήρων, ο τύπος, ο αριθμός, το μέγεθος και η ισχύς των οποίων προκύπτει από μελέτη που θα υποβληθεί προς έγκριση, ώστε να εξασφαλίζονται τέσσερις εναλλαγές του αέρα του χώρου του ελέγχου του ΚΤΕΟ ανά ώρα.

Προκειμένου να διασφαλιστεί ότι ο θάλαμος του ελέγχου του ΚΤΕΟ δέχεται τέσσερις αλλαγές αέρα ανά ώρα, τα καυσαέρια εξάγονται είτε με συσκευή εξαγωγής προσαρμοσμένη στην εξάτμιση του οχήματος και ακολουθεί το όχημα μέχρι να φύγει από τον χώρο του ελέγχου, είτε με σύστημα εξαερισμού, το είδος, ο αριθμός, το μέγεθος και η ισχύς των οποίων καθορίζονται από μελέτη που θα υποβληθεί προς έγκριση.

Όταν εφαρμόζεται το σύστημα των τοπικών εξαεριστήρων, τουλάχιστον το 50% των σημείων απαγωγής θα πρέπει να είναι σε ύψος το πολύ 1 m από τη στάθμη του δαπέδου, οι δε εξαεριστήρες θα πρέπει να φέρουν προστατευτικό πλέγμα. Το κτίριο των ελέγχων διαθέτει επαρκή φωτισμό, τόσο οροφής, όσο και λάκκων κατόπτρευσης καθώς και πλήρη ηλεκτρική εγκατάσταση για την εξυπηρέτηση των μηχανημάτων και των τυχόν φορητών συσκευών.

Οι ενσωματωμένοι λάκκοι παρατήρησης διαθέτουν σύστημα εξαγωγής καυσαερίων αεραγωγών και σχάρα στο δάπεδο με ελάχιστο καθαρό ύψος 1,75 m από την επιφάνεια της σχάρας μέχρι την επιφάνεια του δαπέδου. Υπάρχει μια διάδος επικοινωνίας που βρίσκεται μεταξύ των κοιλοτήτων παρατήρησης. Επιτρέπεται η κατασκευή πρόσθετων σημείων προβολής εντός του κτιρίου επιθεώρησης σε κατάλληλο χώρο, ώστε τα οχήματα με σημαντικές βλάβες να μπορούν να υποβληθούν στον απαιτούμενο οπτικό έλεγχο, ο οποίος απαιτεί χρόνο για την τεκμηρίωση.

Η υπηρεσία που εκδίδει την άδεια έχει την εξουσία να ρυθμίζει το θόρυβο των βαρέων οχημάτων σε κατάλληλη τοποθεσία, είτε εντός, είτε εκτός του στεγασμένου χώρου ελέγχου. Επιπλέον, απαιτείται η κατασκευή ενός πλήρους

συστήματος συλλογής και αποστράγγισης του νερού από τα σημεία συσσώρευσης του νερού του ορόφου του κτιρίου ελέγχου.

Η εξυπηρέτηση των πολιτών και οι αίθουσες αναμονής είναι εγκατεστημένες σε κοντινή απόσταση από τα κτίρια ελέγχου και συνδέονται με αυτά μέσω ενός στεγασμένου διαδρόμου, ή ενσωματώνονται σε αυτά, επιτρέποντας την εύκολη πρόσβαση από και προς αυτά. Ο χώρος εξυπηρέτησης των πελατών περιλαμβάνει τη γραμματεία, το ταμείο, την έκδοση δελτίων τεχνικού ελέγχου και το χώρο αναμονής των πελατών με βασικό χώρο αναψυκτηρίου. Περιλαμβάνουν επίσης το γραφείο διοίκησης, το γραφείο του προϊσταμένου της γραμμής, την περιοχή στέγασης των ελεγκτών.

Μεταξύ των χώρων της διοίκησης και του χώρου του ελέγχου, υπάρχουν κτιριακές ανέσεις που είναι ηχομονωτικές, θερμομονωτικές και αποτελούνται από μη εύφλεκτα υλικά. Οι εγκαταστάσεις της διαχείρισης και αναμονής των πελατών περιλαμβάνουν επίσης πλήρη ηλεκτρομηχανολογική εγκατάσταση και κλιματισμό. Οι βοηθητικοί χώροι των εγκαταστάσεων πρέπει να διαθέτουν τουαλέτες, μία για τους εργαζόμενους και μία για τους αφιχθέντες πολίτες.

Στο ισόγειο βρίσκονται οι δημόσιες τουαλέτες, οι οποίες έχουν πλακάκια που καλύπτουν τους τοίχους και το δάπεδο μέχρι ελάχιστο ύψους 2 m. Στους βοηθητικούς χώρους περιλαμβάνεται αναπόφευκτα χώρος αποθήκης, χώρος αλλαγής προσωπικού και τυχόν χώροι θέρμανσης, κλιματισμού και πυροσβεστικού εξοπλισμού. Σύμφωνα με τις διατάξεις του ν. 4067/2012 (ΦΕΚ Α'79) «Νέος Οικοδομικός Κανονισμός (Ν.Ο. Κ.)» και ειδικότερα το άρθρο 26 («Ειδικές ρυθμίσεις για την εξυπηρέτηση των ατόμων με αναπηρία ή αναπήρων») αυτού, οι χώροι του ΚΤΕΟ και οι εγκαταστάσεις όλων των κατηγοριών των οχημάτων πρέπει να είναι προσβάσιμες και να καλύπτουν τις ανάγκες των ατόμων με αναπηρία.

Ενδέχεται να υπάρχει κατάλληλος χώρος για την εξυπηρέτηση της λειτουργίας της πύλης από την είσοδο του οικοπέδου του ΚΤΕΟ μέχρι το χώρο αναμονής και

στάθμευσης των προς εξέταση οχημάτων, που αποτυπώνεται στο γενικό σχέδιο ρύθμισης. Αυτή η θέση καλύπτεται επαρκώς από μια μόνιμη, ή προσωρινή δομή, με την απαιτούμενη υποδομή για τη λειτουργία του τερματικού σταθμού και εγγυάται στο χειριστή ένα ευχάριστο και χωρίς καιρικές συνθήκες στο χώρο εργασίας.

Η παραλαβή των προς έλεγχο οχημάτων και η εισαγωγή των στοιχείων τους στο μηχανογραφικό σύστημα, καθορίζεται κάθε φορά σύμφωνα με την απόφαση του Υπουργού μεταφορών και επικοινωνιών που εκδίδεται δυνάμει των παραγράφων 2 και 3 του άρθρου 37 του Ν. 2963/2001. και αποτελούν τη λειτουργία της πύλης, εφόσον υπάρχει. Προαιρετικά, μπορεί επίσης να συμπεριληφθεί ο έλεγχος των εκπεμπόμενων καυσαερίων [12].

## 2. Κεφάλαιο 2: Σύστημα διαχείρισης της ποιότητας

### 2.1 Γενικά

Τα σύγχρονα ΚΤΕΟ έχουν εκπονήσει, τεκμηριώσει και θέσει σε εφαρμογή το Σύστημα για την διαχείριση της ποιότητας (Σ.Δ.Π.), το οποίο επιτρέπει τον καθορισμό και την υλοποίηση της πολιτικής ποιότητας για κάθε δραστηριότητά του που αναφέρεται στην λειτουργία τους ως φορέας ελέγχου.

Το Σύστημα διαχείρισης της ποιότητας καλύπτει τις απαιτήσεις:

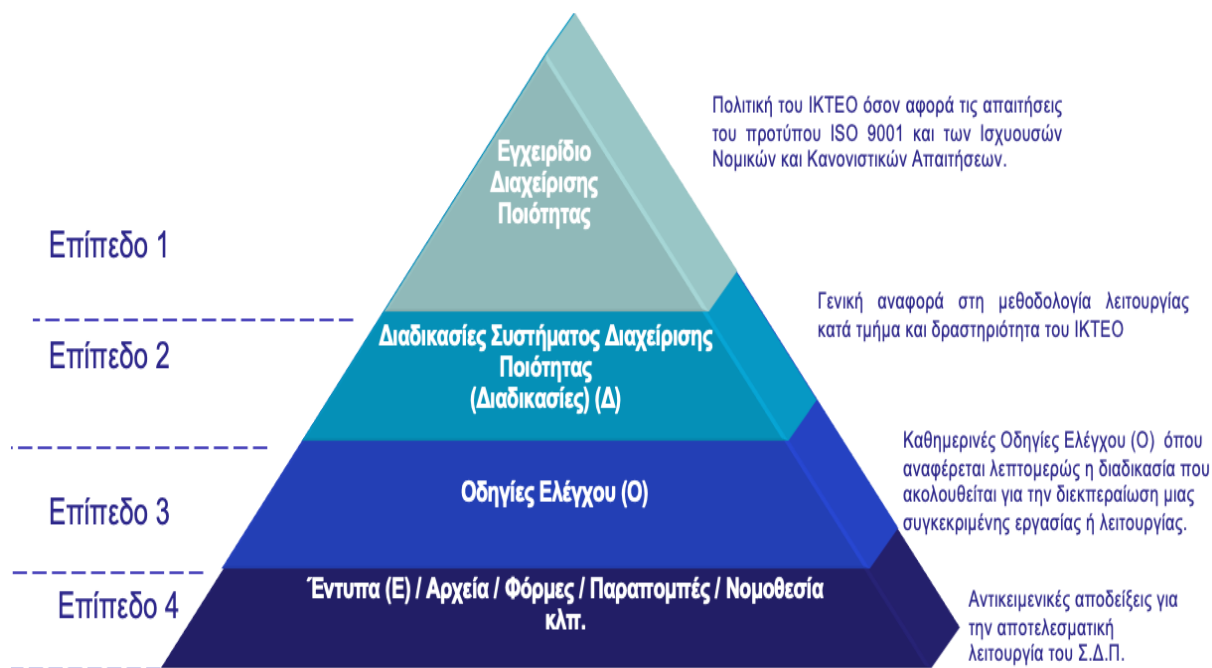
- Του προτύπου ISO 9001:2008 «Συστήματα Διαχείρισης της Ποιότητας- Απαιτήσεις»
- Του προτύπου ISO 17020 «Γενικά κριτήρια για τη λειτουργία διαφόρων τύπων φορέων που εκτελούν έλεγχο»
- Του Κανονισμού και Κριτηρίων Διαπίστευσης του ΕΣΥΔ, το IAF/ILAC-A4:2004 «Guidance on the Application of ISO/IEC 17020» και ΚΤΕΟ ΕΣΥΔ «Ειδική Οδηγία Διαπίστευσης ΚΤΕΟ» με σκοπό να παρέχει αξιόπιστες και τεχνικά άριτες υπηρεσίες ελέγχων με ασφάλεια και να βελτιώνει διαρκώς την αποτελεσματικότητα του Σ.Δ.Π, συμβάλλοντας μ' αυτό τον τρόπο στην ασφαλή λειτουργία και κυκλοφορία των ελεγχόμενων οχημάτων

Το Σ.Δ.Π περιλαμβάνει την οργανωτική δομή, τις διαδικασίες και τα μέσα που απαιτούνται για την υλοποίηση της διαχείρισης της ποιότητας. Αναλυτικότερα:

- Καθορίζει τις Διαδικασίες που συμπεριλαμβάνονται και εφαρμόζονται στα πλαίσια του συστήματος διαχείρισης της ποιότητας
- Έχει καθορίσει κριτήρια και μεθόδους που χρειάζονται ώστε να εξασφαλίζει ότι τόσο η λειτουργία, όσο και ο έλεγχος των διαδικασιών αυτών είναι αποτελεσματικά και παρέχουν ασφάλεια στους ιδιοκτήτες και στους χρήστες των οχημάτων
- Παρακολουθεί, μετρά και αναλύει τα δεδομένα του Σ.Δ.Π κατά τις προγραμματισμένες ανασκοπήσεις της διοίκησης
- Θέτει σε εφαρμογή δράσεις που είναι απαραίτητες για τη διαρκή βελτίωση των διεργασιών της, μέσω της συλλογής καθορισμένων πληροφοριών και δεδομένων και της ανάλυσης και αξιολόγησής τους κατά τις προγραμματισμένες ανασκοπήσεις διοίκησης

## **2.2 Απαιτήσεις για την τεκμηρίωση [ISO 9001 § 4.2]**

Η δομή του συστήματος διαχείρισης ποιότητας (Σ.Δ.Π) διαρθρώνεται σε τέσσερα επίπεδα όπως φαίνεται στην Εικόνα 2.1: Δομή του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας (Σ.Δ.Π).



Εικόνα 2.1: Δομή του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας (Σ.Δ.Π)

### **Επίπεδο 1: Εγχειρίδιο διαχείρισης ποιότητας (Ε.Δ.Π.)**

Το Εγχειρίδιο διαχείρισης της ποιότητας, περιγράφει την οργάνωση του Σ.Δ.Π. αναφορικά με τις απαιτήσεις των αντίστοιχων κεφαλαίων του προτύπου ISO 9001 καθώς και των ισχυουσών Νομικών και Κανονιστικών Απαιτήσεων. Επίσης τεκμηριώνει την πολιτική για την ποιότητα και αποτελεί απαραίτητο έγγραφο της διοίκησης για τον προσδιορισμό των απαιτήσεων για τη διαχείριση της ποιότητας. Επίσης περιλαμβάνει ή αναφέρεται στις διαδικασίες του ΣΔΠ, οι οποίες αναλύονται στο Επίπεδο 2.

### **Επίπεδο 2: Διαδικασίες**

Οι καταγεγραμμένες λειτουργίες του αποτελούν τις διαδικασίες του Σ.Δ.Π. Οι διαδικασίες αναφέρουν τη μεθοδολογία που ακολουθείται για την πραγματοποίηση συγκεκριμένων λειτουργιών και για την κάλυψη συγκεκριμένων απαιτήσεων του προτύπου ISO 9001, καθώς και των ισχυουσών νομικών και κανονιστικών απαιτήσεων, καθώς και για την υλοποίηση της

πολιτικής του ΚΤΕΟ. Κάθε διαδικασία αναφέρει επίσης τις επιμέρους ευθύνες του προσωπικού και τις απαιτήσεις τήρησης των αρχείων. Όλες οι διαδικασίες του ΚΤΕΟ αναφέρονται στις σχετικές παραγράφους του Ε.Δ.Π.

### **Επίπεδο 3: Οδηγίες Ελέγχου**

Κάποιες από τις δραστηριότητες δύναται να απαιτούν περαιτέρω εξειδικευμένη ανάλυση και προκύπτουν οι οδηγίες ελέγχου. Χρησιμοποιούνται, όπου είναι απαραίτητο, για να παρέχουν λεπτομερείς οδηγίες για τη διεξαγωγή μιας συγκεκριμένης εργασίας με ακρίβεια, συνοχή και συνέπεια (αυτές περιλαμβάνουν εργασίες σχετικές με το Σ.Δ.Π, καθώς και τις οδηγίες ελέγχου. Αναφέρουν επίσης επιμέρους ευθύνες του προσωπικού και τις απαιτήσεις τήρησης των αρχείων.

### **Επίπεδο 4: Έντυπα του Σ.Δ.Π.**

Τα έντυπα αυτά συμπληρώνονται και αποτελούν τα αρχεία ποιότητας. Είναι οι αντικειμενικές αποδείξεις για την αποτελεσματική εφαρμογή των διαδικασιών. Σ' αυτό το επίπεδο ανήκουν και τα έγγραφα εξωτερικής προέλευσης τα οποία βοηθούν στην εφαρμογή των διαδικασιών και παρέχουν καθοδήγηση για τις καθημερινές δραστηριότητες. Έγγραφα αυτού του τύπου είναι: η νομοθεσία, οι τεχνικές προδιαγραφές και τα πρότυπα, τα οποία ενσωματώνονται στις καθημερινές λειτουργίες του ΚΤΕΟ.

Το Ε.Δ.Π, οι διαδικασίες, οι οδηγίες αποτελούν ελεγχόμενα έγγραφα του Σ.Δ.Π. και μαζί με τα έντυπα ανασκοπούνται, εγκρίνονται, διανέμονται και διατηρούνται σύμφωνα με την διαδικασία Δ 20 «Έλεγχος Εγγράφων και Δεδομένων».

### **2.3 Έλεγχος Εγγράφων [ISO 9001 § 4.2.3]**

Τα ΚΤΕΟ έχουν καθιερώσει τεκμηριωμένη διαδικασία, η οποία καθορίζει τους ελέγχους που χρειάζονται για να:

- Εγκρίνονται τα έγγραφα του Σ.Δ.Π. ως προς την επάρκεια, πριν από τη χρήση
- Ανασκοπούνται, ενημερώνονται και εγκρίνονται εκ νέου τα έγγραφα, όπως απαιτείται
- Εξασφαλίζεται ότι αναγνωρίζεται η ταυτότητα των αλλαγών και η τρέχουσα κατάσταση αναθεώρησης των εγγράφων
- Εξασφαλίζεται ότι οι σχετικές εκδόσεις των εφαρμόσιμων εγγράφων είναι διαθέσιμες στα σημεία χρήσης
- Εξασφαλίζεται ότι τα έγγραφα παραμένουν ευανάγνωστα και εύκολα εντοπίσιμα
- Εξασφαλίζεται ότι αποδίδεται ταυτότητα στα έγγραφα εξωτερικής προέλευσης και ότι η διανομή τους ελέγχεται
- Προληφθεί η μη σκοπούμενη χρήση παλαιότερων εγγράφων και για να αποδοθεί κατάλληλη ταυτότητα σε αυτά στην περίπτωση που διατηρούνται για οποιονδήποτε σκοπό

Η ικανοποίηση της απαίτησης αυτής περιγράφεται στη Διαδικασία Δ 20, «Έλεγχος Εγγράφων και Δεδομένων».

#### **2.4 Έλεγχος Αρχείων για την Ποιότητα [ISO 9001 § 4.2.4]**

Τα ΚΤΕΟ έχουν καθιερώσει τις μεθόδους για την αναγνώριση, συλλογή, ταξινόμηση, πρόσβαση, αρχειοθέτηση, αποθήκευση, διατήρηση και καταστροφή των αρχείων που δημιουργούνται από την εφαρμογή του Συστήματος διαχείρισης της ποιότητας. Τηρείται κατάλογος των αρχείων ποιότητας, όπου καταγράφονται:

- η θέση φύλαξης κάθε αρχείου
- ο υπεύθυνος για την τήρησή του
- το χρονικό διάστημα διατήρησής του



Η καταστροφή των αρχείων ποιότητας καθορίζεται από κοινού μεταξύ του διευθυντή και του Υ.Δ.Π (Υπεύθυνος διατήρησης ποιότητας), κατόπιν της παρόδου του διαστήματος φύλαξής τους, το οποίο ορίζεται βάσει της ισχύουσας νομοθεσίας και των υποδείξεων του φορέα πιστοποίησης. Η πρόσβαση στα αρχεία του Σ.Δ.Π είναι καθορισμένη βάσει καταλόγου φύλαξης και τήρησης των αρχείων. Τα αρχεία σε ηλεκτρονική μορφή τηρούνται σε εφεδρικά αντίτυπα. Όλα τα αρχεία ποιότητας είναι πάντοτε διαθέσιμα στο ΕΣΥΔ. Τα αρχεία ελέγχου παρέχουν όλη την απαραίτητη τεκμηρίωση της διαδικασίας αξιολόγησης.

Η χρήση των αρχείων ποιότητας περιγράφεται στη σχετική τους διαδικασία ή οδηγία. Το ΚΤΕΟ επικοινωνεί την πρακτική ότι κάθε καταγραφή σχετικά με κάποιον τεχνικό έλεγχο οχήματος ενός πελάτη να γίνεται σε τυποποιημένο και ελεγχόμενο έντυπο. Προσωπικές σημειώσεις τεχνικού προσωπικού (στην περίπτωση που υπάρχουν) αποτελούν αναπόσπαστο τμήμα του σχετικού αρχείου του έργου.

Για όλες τις καταχωρήσεις σε αρχεία (ηλεκτρονικά, ή έντυπα) εξασφαλίζεται ο προσδιορισμός της ταυτότητας του ατόμου που πραγματοποίησε τη δοκιμή, τον έλεγχο- επανέλεγχο και την αξιολόγηση. Οι τροποποιήσεις σε αρχεία δεν απαλείφουν την προηγούμενη εγγραφή, ή την καθιστούν δυσανάγνωστη, αλλά καταχωρούν τη νέα παρατήρηση, ή τον υπολογισμό παραπλεύρως με την υπογραφή του ατόμου που έκανε τη διόρθωση.

Τα αρχεία σε ηλεκτρονική μορφή προστατεύονται με κατάλληλο κωδικό πρόσβασης του σταθμού εργασίας (PC) όπου έχουν αποθηκευτεί και εξασφαλίζεται ότι τηρούνται σε εφεδρικά αντίτυπα.

Κάθε αρχείο φυλάσσεται σε χώρους που εξασφαλίζουν την προστασία από απώλεια, ζημιά, αλλοίωση, ή κακή χρήση καθώς και με ασφάλεια και εμπιστευτικότητα ως προς τον πελάτη εκτός εάν επιβάλλεται διαφορετικά δια νόμου.

## **2.5 Σχεδιασμός του συστήματος διαχείρισης της ποιότητας [ISO 9001 § 5.4.2]**

Κατά τον αρχικό σχεδιασμό, ή την οποιαδήποτε τροποποίηση του συστήματος ποιότητας εξετάζονται με ιδιαίτερη προσοχή ειδικές απαιτήσεις για να:

- αναγνωρίζονται οι κύριες διεργασίες, η σειρά και αλληλοεπίδραση μεταξύ τους και πως αυτές εφαρμόζονται σε όλη την έκταση της εταιρείας
- προσδιορίζονται κριτήρια που εξασφαλίζουν πως η λειτουργία αλλά και ο έλεγχος των Διεργασιών αυτών είναι αποτελεσματικός
- εξασφαλίζεται η διαθεσιμότητα πόρων και οποιονδήποτε άλλων στοιχείων που είναι απαραίτητα για την υποστήριξη, τη λειτουργία και την παρακολούθηση των διεργασιών αυτών
- παρακολουθούνται, να μετρώνται και να αναλύονται οι διεργασίες αυτές (όπου είναι δυνατό), με σκοπό να τίθενται σε εφαρμογή δράσεις για την επίτευξη του επιθυμητού αποτελέσματος και τη διαρκή βελτίωσή τους,
- διατηρείται η ακεραιότητα του ΣΔΠ όταν σχεδιάζονται και τίθενται σε εφαρμογή αλλαγές στο ΣΔΠ.

Τα παραπάνω ελέγχονται και ανασκοπούνται μέσω της ανασκόπησης από τη διοίκηση.

## **2.6 Έλεγχος των συσκευών παρακολούθησης και μέτρησης (ISO 9001 § 7.6)**

Το ΚΤΕΟ επαληθεύει, ελέγχει, διακριβώνει και συντηρεί όλο τον εξοπλισμό και τις συσκευές, που χρησιμοποιεί για τους ελέγχους και τις δοκιμές, έτσι ώστε να διατηρείται η ιχνηλασιμότητα σε εθνικά ευρωπαϊκά, ή διεθνή πρότυπα. Η ακρίβεια της μέτρησης καθορίζεται από τα εγχειρίδια της χρήσης και τα σχετικά τεχνικά πρότυπα.

Όλος ο εξοπλισμός είναι καταχωρημένος και ελέγχεται από τον τεχνικό υπεύθυνο. Κάθε νέο όργανο που παραλαμβάνεται, ελέγχεται και επαληθεύεται από αρμόδιο προσωπικό για τη λειτουργικότητά του και τη δυνατότητα εκτέλεσης των δοκιμών εντός των προκαθορισμένων ορίων ακρίβειας. Η κατάσταση ελέγχου κάθε συσκευής παρακολουθείται σε καρτέλα οργάνου και αναγράφεται επίσης σε ειδική ετικέτα που επικολλάται σε κάθε συσκευή.

Η διακρίβωση των οργάνων πραγματοποιείται κατά προτίμηση από διαπιστευμένα, ή κατάλληλα αξιολογημένα εργαστήρια διακριβώσεων, τα οποία εξασφαλίζουν ότι η ακρίβεια της μέτρησης είναι πάντοτε εντός των προκαθορισμένων ορίων καθώς και την ιχνηλασιμότητα των μετρήσεων σε εθνικά, ή διεθνή πρότυπα.

Ο έλεγχος του εξοπλισμού υλοποιείται, από εκπαιδευμένο προσωπικό, με τη χρήση κατάλληλων προτύπων συσκευών ικανής ακρίβειας που διαθέτουν τα απαραίτητα πιστοποιητικά διακριβώσης και εξασφαλίζουν την ιχνηλασιμότητα των μετρήσεων. Η χρήση προτύπων συσκευών καταγράφεται σε ειδικό έντυπο όπως ένα αρχείο χρήσης προτύπων συσκευών.

Συσκευές και μέσα ελέγχου (πρότυπα ελέγχου) χρησιμοποιούνται μόνο για σκοπούς εσωτερικού ελέγχου, του εξοπλισμού ελέγχων όπου σημαίνονται και ελέγχονται κατάλληλα.

Τα αρχεία κάθε οργάνου ανασκοπούνται σε τακτά χρονικά διαστήματα καθώς και σύμφωνα με το προκαθορισμένο πρόγραμμα εσωτερικών επιθεωρήσεων και τις ειδικές διαδικασίες ελέγχου της κατάστασης διακριβώσης πριν τη χρήση, ή μεταξύ των διακριβώσεων, κατά περίπτωση.

Ο εξοπλισμός χρησιμοποιείται μόνο από εκπαιδευμένο και αξιολογημένο ως ικανό προσωπικό, που αναφέρεται στην καρτέλα του κάθε οργάνου. Δίνεται μεγάλη βαρύτητα στην πρόβλεψη των προβλημάτων που σχετίζονται με την επάρκεια και την αξιοπιστία των συσκευών μέτρησης. Ως εκ τούτου, έχει

καθιερωθεί και εφαρμόζεται διαδικασία για την έγκαιρη αναγνώριση πιθανών αιτιών προβλημάτων και την άμεση εφαρμογή προληπτικών ενεργειών.

Στην περίπτωση που εμφανιστεί πρόβλημα, ακολουθείται η διαδικασία μελέτης των εγχειριδίων λειτουργίας και διακρίβωσης και εφαρμογής επιτρεπτών από τον κατασκευαστή παρεμβάσεων στο όργανο. Αν ο εξοπλισμός βρεθεί εκτός της κατάστασης διακρίβωσης, αυτός διακριβώνεται σύμφωνα με τις απαιτήσεις του κατασκευαστή και τις οδηγίες που αναφέρονται στη σχετική καρτέλα οργάνου. Στην περίπτωση που δεν επιλύεται το πρόβλημα για οποιονδήποτε λόγο, καλείται ο κατασκευαστής για επισκευή.

Ο εξοπλισμός που θεωρείται προβληματικός είναι κατάλληλα σημασμένος ώστε να αποκλειστεί η περίπτωση χρήσης του μέχρι να αποκατασταθεί πλήρως η λειτουργία του. Η διαδικασία που περιγράφει τη δυνατότητα του ΚΤΕΟ να διατηρεί τον εξοπλισμό σε καλή λειτουργική κατάσταση παραπέμπει στα σχετικά αρχεία για την ποιότητα.

## **2.7 Μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση**

Οι δραστηριότητες των μετρήσεων και των ελέγχων εφαρμόζονται σε όλη την έκταση των ΚΤΕΟ, ώστε να εξασφαλίζεται:

- η συμμόρφωση των υπηρεσιών και η ικανοποίηση του πελάτη
- η συμμόρφωση του συστήματος διαχείρισης της ποιότητας με το πρότυπο ISO 9001 και τις απαιτήσεις που καθορίζονται από τη νομοθεσία, τη διοίκηση, την αγορά και το επίπεδο της τεχνολογίας
- διαρκής βελτίωση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας του Σ.Δ.Π

Αυτές οι δραστηριότητες περιλαμβάνουν τον προσδιορισμό και την εφαρμογή μεθόδων μέτρησης, συμπεριλαμβανομένων τεχνικών στατιστικής, οι οποίες

επιτρέπουν τόσο τη συλλογή, όσο και την ανάλυση δεδομένων και πληροφόρησης για τους σκοπούς αυτούς.

Οι διεργασίες της μέτρησης καθορίζονται στις επιμέρους διαδικασίες στις οποίες περιγράφεται και η μεθοδολογία συλλογής των στοιχείων των μετρήσεων και της αξιολόγησης των αποτελεσμάτων.

## **2.8 Ικανοποίηση του πελάτη (ISO 9001 § 8.2.1)**

Η ικανοποίηση του πελάτη θεωρείται ένας από τους σημαντικότερους στόχους των ΚΤΕΟ. Μια από τις μετρήσεις της επίδοσης του συστήματος διαχείρισης της ποιότητας είναι και η παρακολούθηση των πληροφοριών σχετικών με την αντίληψη του πελάτη κατά πόσον το ΚΤΕΟ έχει εκπληρώσει τις απαιτήσεις του.

Ο βαθμός ικανοποίησης του πελάτη, αξιολογείται από την ανασκόπηση πληροφόρησης ανάδρασης όπως:

- αποστολή ερωτηματολογίων
- παράπονα πελατών
- απευθείας επαφή με πελάτες και συζητήσεις για την καλύτερη εξυπηρέτησή τους
- συστάσεις πελατών

Μια περιληπτική σύνοψη και ανάλυση των στοιχείων αυτών, παρουσιάζεται σε τακτικές συναντήσεις της διοίκησης της εταιρείας και ανασκοπείται στο σύνολό της κατά τη ανασκόπηση από τη διοίκηση.

## **2.9 Εσωτερική επιθεώρηση (ISO 9001 § 8.2.2)**

Εσωτερικές επιθεωρήσεις λαμβάνουν χώρα σε τακτική βάση (σύμφωνα με προκαθορισμένο πρόγραμμα) για την αξιολόγηση της συμμόρφωσης,

αποτελεσματικότητας και καταλληλότητας του Σ.Δ.Π., σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001, καθώς και των λειτουργικών αναγκών του ΚΤΕΟ. Οι επιθεωρήσεις πραγματοποιούνται από κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό του, που διατηρεί την ανεξαρτησία του από το χώρο, ή τη δραστηριότητα που επιθεωρείται.

Το πρόγραμμα των επιθεωρήσεων βασίζεται στην κρισιμότητα της υπό εξέταση δραστηριότητας/διαδικασίας και τυχόν προϋστορίας ύπαρξης προβλημάτων και εξασφαλίζει ότι κάθε δραστηριότητα επιθεωρείται το λιγότερο μία φορά σε περίοδο ενός έτους.

Εκθέσεις επιθεώρησης χρησιμοποιούνται για την τεκμηρίωση υλοποίησης της επιθεώρησης και την καταγραφή τυχόν μη συμμορφώσεων που παρατηρήθηκαν. Συμφωνηθείσες διορθωτικές ενέργειες καταγράφονται μαζί με τον αρμόδιο, αναφέροντας παράλληλα και την συμφωνημένη ημερομηνία ολοκλήρωσής τους. Επακόλουθες επιθεωρήσεις/έλεγχοι λαμβάνουν χώρα για να εξασφαλισθεί ότι οι συμφωνημένες ενέργειες αποφέρουν το αναμενόμενο αποτέλεσμα. Τα αποτελέσματα των εσωτερικών επιθεωρήσεων αποτελούν αναπόσπαστο τμήμα της ανασκόπησης διοίκησης.

Όταν, κατά τις εσωτερικές επιθεωρήσεις, διαπιστωθούν εσωτερικά προβλήματα του συστήματος ποιότητας τότε καθορίζονται όπου είναι δυνατόν διορθωτικές ενέργειες για την εξάλειψη, ή τη βελτίωσή τους.

### **2.9.1 Παρακολούθηση και μέτρηση διεργασιών (ISO 9001 § 8.2.3)**

Σε επιλεγμένες διεργασίες, η διοίκηση της εταιρείας καθορίζει συγκεκριμένους και μετρήσιμους αντικειμενικούς σκοπούς (στόχους ποιότητας) για την αξιολόγηση της αποδοτικότητάς τους. Η συνεχής βελτίωση των διεργασιών, αποτελεί στόχο της εταιρείας για την επαύξηση της συνολικής απόδοσης της εταιρείας.

Τουλάχιστον μια φορά το χρόνο, κατά την ανασκόπηση από τη διοίκηση, της εταιρείας παρουσιάζονται σχετικά στατιστικά στοιχεία μέτρησης της απόδοσης διεργασιών και δρομολογούνται σχετικές ενέργειες.

Επιπλέον, κατά τη διεξαγωγή των εσωτερικών επιθεωρήσεων, ελέγχεται κατά πόσο οι διεργασίες της εταιρείας παραμένουν κατάλληλες και αποτελεσματικές έτσι ώστε να επιτυγχάνεται η ποιότητα της υπηρεσίας και κατ' επέκταση η ικανοποίηση του πελάτη. Όταν τα προσχεδιασμένα αποτελέσματα δεν επιτυγχάνονται, γίνονται σχετικές διορθωτικές ενέργειες, όπως ενδείκνυται, ώστε να εξασφαλίζεται η συμμόρφωση του προϊόντος. Τα αρχεία για την μέτρηση των διεργασιών αποτελούν τα αρχεία ανασκοπήσεων της διοίκησης, το μηχανογραφικό σύστημα που διαθέτει η επιχείρηση.

## **2.10 Έλεγχος μη συμμόρφωσης (ISO 9001 § 8.3)**

Όλα τα αντικείμενα που χαρακτηρίζονται ως μη συμμορφούμενα με προδιαγραμμένες, ή συμφωνηθείσες απαιτήσεις του ΚΤΕΟ αναγνωρίζονται και διαχωρίζονται κατάλληλα. Η διαδικασία αναγνώρισης παραπέμπει σε σχετικά δελτία παραγγελίας και συμβάσεις προμηθειών ή σε σχετικό τεχνικό έλεγχο οχήματος.

Μη συμμορφώσεις (προβλήματα) που τυχόν θα έλθουν στην επιφάνεια σε συγκεκριμένη υπηρεσία που προσφέρει το ΚΤΕΟ, επιλύονται άμεσα ώστε να εξασφαλισθεί η ικανοποίηση του πελάτη και η αξιοπιστία των υπηρεσιών που προσφέρει. Επιπλέον, οι έλεγχοι εξασφαλίζουν την εξάλειψη της αιτίας του προβλήματος ώστε να αποφευχθεί η επανεμφάνισή του.

Υλικά και εξοπλισμός που αναγνωρίζονται ως μη συμμορφούμενα σημαίνονται αμέσως και καταγράφονται ώστε να αποφευχθεί η χρήση τους, ενώ η διαδικασία του ελέγχου διακόπτεται.

Κατ' εξαίρεση η έγκριση αποκλίσεων είναι δυνατή σε περίπτωση όπως:

- Μη τήρηση προγράμματος εσωτερικών επιθεωρήσεων
- Άλλες προβλέψιμες ή μη περιπτώσεις.

Σε αυτές τις περιπτώσεις, κατόπιν έγκρισης του Υ.Δ.Π, κάποιο αρμόδιο εκτελεστικό στέλεχος συμπληρώνει το έντυπο Ε 50 «Δελτίο Διορθωτικής – Προληπτικής Ενέργειας» όπου καταγράφονται με λεπτομέρεια τα αίτια του προβλήματος και οι σχετικές διορθωτικές ενέργειες. Οι αναφορές διορθωτικής ενέργειας αποτελούν στοιχεία προς συζήτηση κατά τις προγραμματιζόμενες ανασκοπήσεις από τη διοίκηση του ΚΤΕΟ.

#### **2.11 Ανάλυση δεδομένων (ISO 9001 § 8.4)**

Στη γραπτή αναφορά του υπεύθυνου της διαχείρισης της ποιότητας ως προς τη διοίκηση του ΚΤΕΟ ως εισερχόμενο για την ανασκόπηση του συστήματος, αναλύονται και αξιολογούνται μια σειρά από στοιχεία, τα οποία συλλέγονται στα πλαίσια της εφαρμογής του συστήματος διαχείρισης της ποιότητας. Τα στοιχεία αυτά παρέχουν επιπλέον πληροφορίες σχετικές με:

- την ικανοποίηση του συναλλασσόμενου
- τη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις του πελάτη
- χαρακτηριστικά και τάσεις των διεργασιών, συμπεριλαμβανομένων ευκαιριών για προληπτικές ενέργειες
- την απόδοση εγκεκριμένων προμηθευτών



## **2.12 Βελτίωση (ISO 9001 § 8.5)**

### **2.12.1 Διαρκής βελτίωση (ISO 9001 § 8.5.1)**

Με σκοπό τη συνεχή και τη βέλτιστη ικανοποίηση των πελατών και την επιτυχή πορεία, το ΚΤΕΟ προσπαθεί να βελτιώνει συνεχώς:

- το σύστημα διαχείρισης της ποιότητας,
- τα προϊόντα και τις υπηρεσίες
- τις διεργασίες του συστήματος

Τα κύρια εργαλεία που χρησιμοποιούνται για την επίτευξη του σκοπού αυτού είναι:

- η πολιτική για την ποιότητα και οι αντικειμενικοί σκοποί που θέτει
- οι εσωτερικές επιθεωρήσεις
- η αυτοαξιολόγηση
- η ανάλυση δεδομένων
- οι διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες
- η ανασκόπηση από τη διοίκηση

Όπου αναγνωρίζονται δυνατότητες βελτίωσης, αυτές εφαρμόζονται και παρακολουθούνται ως προς την αποτελεσματικότητά τους.

### **2.12.2 Διορθωτικές ενέργειες (ISO 9001 § 8.5.2)**

Τα εμφανιζόμενα προβλήματα σε υπηρεσίες που προσφέρονται στο Σ.Δ.Π, αντιμετωπίζονται μέσω άμεσων διορθωτικών ενεργειών. Ένα τεκμηριωμένο σύστημα πρόληψης έχει επίσης τεθεί σε εφαρμογή και στοχεύει στην μη επανεμφάνιση του προβλήματος καθώς και στην εξάλειψη εν δυνάμει αιτιών μη συμμορφώσεων.

Η υλοποίηση του ανωτέρω στόχου επιτυγχάνεται μέσω της ανάθεσης αρμοδιοτήτων και ευθυνών για την επιβολή διορθωτικών ενεργειών, την κατάλληλη εκπαίδευση όλου του προσωπικού σε θέματα της αρμοδιότητάς του και την εφαρμογή συστήματος για την αντιμετώπιση των παραπόνων των πελατών και των ενστάσεων, την επιθεώρηση της ποιότητας και τον έλεγχο της επίδοσης των ελέγχων και δοκιμών.

Ο τεχνικός υπεύθυνος ελέγχει κάθε δραστηριότητα του φορέα ελέγχου και στην περίπτωση εμφάνισης προβλήματος, έχει την αρμοδιότητα:

- να διακόψει αμέσως το έργο μέχρι να ληφθούν σχετικές διορθωτικές ενέργειες
- να εντοπίσει τα αντικείμενα που έχουν ελεγχθεί ή δοκιμασθεί και να λάβει σχετική απόφαση για περαιτέρω διάθεση (απομόνωση, σήμανση, απόρριψη, κ.ά.) κατά περίπτωση
- να ενημερώσει, όπως απαιτείται κατά περίπτωση και σύμφωνα με τη σοβαρότητα του συμβάντος, τους πελάτες, τον υπεύθυνο ποιότητας, το διευθυντή, ώστε να αναληφθούν όλες οι αναγκαίες διευθετήσεις για διορθωτικά μέτρα προτού συνεχισθεί η εκτέλεση του έργου

Η τεκμηρίωση, που αποτελεί αντικείμενο αξιολόγησης του συστήματος πρόληψης, συμπεριλαμβάνει μεταξύ άλλων:

- Αρχεία προμηθειών
- Αρχεία μη-συμμορφώσεων
- Εσωτερικά δελτία διορθωτικών ενεργειών που συμπληρώνονται από το προσωπικό
- Δελτία παραπόνων πελατών και συμπληρωμένα ερωτηματολόγια πελατών
- Αρχεία εσωτερικών επιθεωρήσεων
- Αρχεία επιθεώρησης από φορέα διαπίστευσης
- Δελτία τροποποίησης εγγράφων και δεδομένων του Σ.Δ.Π.

- Ανασκοπήσεις από τη διοίκηση

Κατόπιν ανάλυσης των ανωτέρω, λαμβάνουν χώρα οι σχετικές προληπτικές ενέργειες που αποσκοπούν στην μη επανεμφάνιση των μη συμμορφώσεων διαμέσων του εντοπισμού και της εξάλειψής τους. Κατά την ανάλυση λαμβάνονται επίσης υπόψη μεσοπρόθεσμες και μακροπρόθεσμες διορθωτικές ενέργειες με σκοπό την πρόληψη μη συμμορφώσεων και σχετικών προβλημάτων που πιθανόν να εμφανιστούν.

Ο Υ.Δ.Π πραγματοποιεί ετήσια ανασκόπηση όλων των εκθέσεων/ αναφορών μη-συμμορφώσεων και συντάσσει ετήσια συνοπτική έκθεση για αξιολόγηση κατά την προγραμματισμένη συνάντηση ανασκόπησης της διοίκησης.

Το πρόγραμμα εσωτερικών επιθεωρήσεων, αξιολόγησης της επίδοσης του φορέα ελέγχου εξασφαλίζουν την άμεση αντιμετώπιση οποιασδήποτε υποψίας όσον αφορά στην αξιοπιστία των αποτελεσμάτων των τεχνικών ελέγχων. Οι ανωτέρω διαδικασίες εξασφαλίζουν, επίσης, την άμεση ενημέρωση των πελατών στην περίπτωση που εντοπισθεί πρόβλημα που θέτει σε αμφισβήτηση τα αποτελέσματα των ελέγχων και δοκιμών που τους αφορά.

### **2.12.3 Προληπτικές ενέργειες (ISO 9001 § 8.5.3)**

Επιπρόσθετα με τις διορθωτικές ενέργειες, σε τακτά διαστήματα, συλλέγεται πληροφόρηση από πηγές όπως:

- διορθωτικές ενέργειες
- αποτελέσματα εσωτερικών επιθεωρήσεων
- μη συμμορφούμενα
- στοιχεία παραγωγικότητας
- ανάδραση πελατών

Ο σκοπός είναι να εντοπισθούν τα πιθανά αίτια, ή οι τάσεις για εν δυνάμει προβλήματα, πριν αυτά εμφανισθούν στην εταιρεία. Ως αποτέλεσμα, προσδιορίζονται ενέργειες για την εξάλειψη των αιτίων των πιθανών μη συμμορφώσεων, ώστε να προλαμβάνεται η εμφάνισή τους. Οι προληπτικές ενέργειες πρέπει να είναι ανάλογες με τις επιπτώσεις των πιθανών προβλημάτων και αποτελούν εισερχόμενα στοιχεία για την ανασκόπηση από τη διοίκηση.

### **3. Κεφάλαιο 3. Διαδικασίες**

#### **3.1 Διαχείριση προσωπικού και εκπαίδευση**

Σκοπός της συγκεκριμένης διαδικασίας είναι ο καθορισμός της μεθόδου που χρησιμοποιείται για την πρόσληψη νέου προσωπικού, τον εντοπισμό της ανάγκης για εκπαίδευση του προσωπικού, καθώς και την υλοποίηση και την καταγραφή όλων των εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων του ΚΤΕΟ. Ακολουθείται από όλα τα τμήματα του ΚΤΕΟ και αφορά την αναγνώριση της ανάγκης εκπαίδευσης, υλοποίηση της εκπαίδευσης και διατήρηση εγγράφων ως τεκμηρίωση υλοποίησης της εκπαίδευσης.

Η εκπαίδευση θεωρείται βασικός παράγοντας για την αποτελεσματική και αποδοτική λειτουργία του ΚΤΕΟ καθώς και για την ασφάλεια των διενεργούμενων ελέγχων. Για αυτόν κυρίως το λόγο, όλοι οι υπάλληλοι που συνεισφέρουν στην ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών λαμβάνουν κατάλληλη και εξειδικευμένη εκπαίδευση. Το σύστημα εκπαίδευσης περιλαμβάνει τα εξής βασικά στάδια:

- Εισαγωγική εκπαίδευση (αφορά νεοπροσλαμβανόμενο προσωπικό)
- Περίοδο εργασίας υπό την επίβλεψη έμπειρων ελεγκτών
- Συνεχιζόμενη κατάρτιση, καθ' όλη την διάρκεια της απασχόλησης, ώστε να τηρούνται ενήμεροι για την αναπτυσσόμενη τεχνολογία

Οι νεοπροσληφθέντες υπάλληλοι, αφού υπογράψουν δήλωση εμπιστευτικότητας, εισάγονται στο σύστημα οργάνωσης και λειτουργίας από τον Υ.Δ.Π., ο οποίος μπορεί να αναθέσει τμήμα της εισαγωγικής εκπαίδευσης σε άλλα άτομα (π.χ. τεχνική εκπαίδευση, εάν εκείνος δεν έχει το κατάλληλο τεχνικό υπόβαθρο). Η εισαγωγική εκπαίδευση πρέπει να περιέχει μεταξύ άλλων, τα ακόλουθα:

- Σύστημα διαχείρισης της ποιότητας και οργάνωση του φορέα
- Τεχνολογίες σχετικές με τη μεθοδολογία διεξαγωγής του τεχνικού ελέγχου
- Νομοθετικές απαιτήσεις
- Απαιτήσεις χειρισμού, ρύθμισης, συντήρησης και διακρίβωσης εξοπλισμού
- Ευθύνες, αρμοδιότητες και καθήκοντα των διαφόρων θέσεων εργασίας.
- Η εκπαίδευση καταγράφεται στο αντίστοιχο έντυπο της καρτέλας εκπαίδευσης του προσωπικού από τον Υ.Δ.Π., το οποίο και υπογράφεται από τον εκπαιδευόμενο

Ως περίοδος της επιτήρησης του νεοπροσλαμβανόμενου προσωπικού θεωρείται το πρώτο δεκαπενθήμερο από την ανάληψη των καθηκόντων του, κατά το οποίο μεταξύ άλλων αξιολογείται η αποτελεσματικότητα της παρεχόμενης εισαγωγικής εκπαίδευσης και εντοπίζονται τυχόν ελλείψεις. Ειδικότερα, το τεχνικό προσωπικό υπό εκπαίδευση πρέπει πάντοτε να εποπτεύεται από έμπειρο επιβλέποντα κατά τη διάρκεια πραγματοποίησης των ελέγχων μέχρι ο τεχνικός υπεύθυνος να του εκχωρήσει το δικαίωμα αυτόνομης εργασίας μέσω της συμπλήρωσης του εντύπου για την εξουσιοδότηση προσωπικού. Αυτό συμπληρώνεται από τον τεχνικό υπεύθυνο για κάθε εργαζόμενο που του εκχωρείται το δικαίωμα να εκτελεί τεχνικούς ελέγχους οχημάτων και να χειρίζεται συγκεκριμένο τύπο εξοπλισμού, καθώς και να υλοποιεί συγκεκριμένες εργασίες.

Σε ετήσια βάση ο Υ.Δ.Π. συντάσσει μετά από εισηγήσεις όλων των τμημάτων το πρόγραμμα εκπαίδευσης του προσωπικού. Το πρόγραμμα αυτό εγκρίνεται από τον προϊστάμενο του ΚΤΕΟ και αναθεωρείται κατά τη διάρκεια του έτους σύμφωνα με τις προκύπτουσες ανάγκες.

Η συνεχιζόμενη εκπαίδευση του τεχνικού προσωπικού περιλαμβάνει ετήσια συμπληρωματική της εισαγωγικής εκπαίδευσης, ούτως ώστε το τεχνικό

προσωπικό να είναι σε θέση να διατηρήσει το δικαίωμα υλοποίησης του τεχνικού ελέγχου των οχημάτων.

Οι εκπαιδευτικές ανάγκες εντοπίζονται από τον Υ.Δ.Π. και τον τεχνικό υπεύθυνο. Ο τεχνικός υπεύθυνος είναι εκείνος που φροντίζει για όλες τις απαραίτητες ενέργειες, όταν απαιτείται συμπληρωματική εκπαίδευση για την πιστοποίηση του ελεγκτικού προσωπικού, από κατάλληλο οργανισμό ή και υπουργική αρχή σύμφωνα με τη ισχύουσα κάθε φορά νομοθεσία.

Ο τεχνικός υπεύθυνος ευθύνεται επίσης για την αξιολόγηση της τεχνικής επάρκειας του προσωπικού και για την πρόταση επιπρόσθετης εκπαίδευσης αυτού όπου απαιτείται. Οι εκπαιδευτικές ανάγκες του φορέα προσδιορίζονται από την ανάλυση όλων των εργασιών που έχουν σχέση με την ποιότητα και την απόδοση. Ιδιαίτερο βάρος δίνεται σε:

- νέες μεθόδους τεχνικού ελέγχου
- τροποποιήσεις υφισταμένων μεθόδων ελέγχου και διαδικασίες
- προμήθεια νέου εξοπλισμού ελέγχων
- νομοθετικές και κανονιστικές απαιτήσεις (όσον αφορά την εκπαίδευση)
- ανταλλαγή απόψεων και εμπειριών μεταξύ του προσωπικού

Επιπρόσθετα δύναται να τεκμηριωθεί ανάγκη εκπαίδευσης μέσω των αρχείων διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών, εσωτερικών και εξωτερικών επιθεωρήσεων και ανασκόπηση της διοίκησης. Οι απαιτήσεις εκπαίδευσης μπορούν να προταθούν από κάθε υπάλληλο, ή τον προϊστάμενό του στον Υ.Δ.Π.

Το ελεγκτικό προσωπικό του φορέα αξιολογείται σε ετήσια βάση από τον τεχνικό υπεύθυνο, με τη συμπλήρωση του δελτίου αξιολόγησης του τεχνικού προσωπικού. Το μηχανογραφικό πρόγραμμα του ΚΤΕΟ είναι επίσης εφοδιασμένο με ειδικό λογισμικό πρόγραμμα στο οποίο με κατάλληλη επεξεργασία των δεδομένων των ελέγχων, υπάρχει η δυνατότητα της καθημερινής αξιολόγησης του τεχνικού προσωπικού. Ο τεχνικός υπεύθυνος

παρακολουθεί το συγκεκριμένο πρόγραμμα σε τακτική βάση και προβαίνει σε κατάλληλες διορθωτικές ενέργειες όταν απαιτείται.

Οι τεχνικοί έλεγχοι των οχημάτων διενεργούνται μόνο από αξιολογημένο ως τεχνικά κατάλληλο και καταρτισμένο προσωπικό. Το προσωπικό αυτό έχει την απαραίτητη εκπαίδευση, εμπειρία και επιμόρφωση για να χειρίζεται τον εξοπλισμό σε ειδικές διατάξεις και να διενεργεί ελέγχους σε οχήματα.

Ειδική επιμόρφωση και εκπαίδευση των υποψηφίων ελεγκτών των ΚΤΕΟ παρέχεται από το Υ.Μ.Ε σε συνεργασία με κατάλληλους φορείς οι οποίοι ικανοποιούν τις απαιτήσεις της ισχύουσας νομοθεσίας. Στόχος της ειδικής επιμόρφωσης του προσωπικού είναι να αποκτήσουν οι υποψήφιοι τις απαραίτητες τεχνικές γνώσεις και δεξιότητες, ώστε να είναι κατάλληλοι για την διενέργεια του τεχνικού ελέγχου των οχημάτων και να γνωρίζουν επαρκώς τις σχετικές με το θέμα νομοθετικές και κανονιστικές απαιτήσεις. Στον Πίνακα 3.1: Έγγραφα Σ.Δ.Π. φαίνονται τα αντίστοιχα έγγραφα Σ.Δ.Π. για τη διαδικασία εκπαίδευσης του προσωπικού.

Πίνακας 3.1: Έγγραφα Σ.Δ.Π.

✓ Εγχειρίδιο Διαχείρισης Ποιότητας	Κεφάλαιο 8.0
✓ Πίνακας Προσωπικού	E 10.1
✓ Περιγραφή Θέσης Εργασίας - διάφορες	E 10.2
✓ Ετήσιο Πρόγραμμα Εκπαίδευσης Προσωπικού	E 10.3
✓ Καρτέλα Εκπαίδευσης Προσωπικού	E 10.4
✓ Δήλωση Ανεξαρτησίας	E 10.5
✓ Δελτίο Αξιολόγησης Τεχνικού Προσωπικού	E 10.6
✓ Εξουσιοδότηση Προσωπικού	E 10.7
✓ Πρακτικό Εσωτερικής Εκπαίδευσης	E 10.9
✓ Δήλωση Εμπιστευτικότητας	E 20.1
✓ ΦΕΚ 175 (30-01-04) / Αρ. 5055/562	
✓ ΦΕΚ 895 (6-6-07) / Αρ. 30861/3651	

Ο φάκελος προσωπικού περιέχει:

- Πίνακας προσωπικού E 10.1
- Ετήσιο πρόγραμμα εκπαίδευσης προσωπικού E 10.3
- Για τον κάθε εργαζόμενο ξεχωριστά:



- Αντίγραφα τίτλων σπουδών και πιστοποιητικά κατά περίπτωση
- Αντίγραφο δελτίου ταυτότητας
- Αντίγραφο άδειας οδήγησης
- Περιγραφή θέσης εργασίας Ε 10.2 (υπογεγραμμένη)
- Καρτέλα εκπαίδευσης προσωπικού Ε 10.4
- Δήλωση εμπιστευτικότητας Ε 20.1
- Δελτίο αξιολόγησης τεχνικού προσωπικού Ε 10.6
- Εξουσιοδότηση προσωπικού Ε 10.7

Κατά τις προγραμματιζόμενες ανασκοπήσεις από τη διοίκηση, η εκπαίδευση του προσωπικού αποτελεί θέμα προς αξιολόγηση. Η τεκμηρίωση των προσόντων του προσωπικού του ΚΤΕΟ, αναφορικά με την μόρφωση, την εκπαίδευση, την εμπειρία, τις γνώσεις και τις δεξιότητες, περιλαμβάνει το βιογραφικό σημείωμα, βεβαιώσεις σπουδών, πιστοποιητικό εκπαίδευσης του υπουργείου μεταφορών και επικοινωνιών, λοιπά πιστοποιητικά παρακολούθησης σεμιναρίων, αποδεικτικά εμπειρίας, τα οποία και τηρούνται με ευθύνη του Υ.Δ.Π στο προσωπικό αρχείο κάθε εργαζομένου.

Το πιστοποιητικό του ελεγκτή ΚΤΕΟ, μετά την πάροδο ενός έτους από την ημερομηνία έκδοσής του, πρέπει να συνοδεύεται από ισχύον «Δελτίο συμπληρωματικής επιμόρφωσης ελεγκτή ΚΤΕΟ». Το δελτίο αυτό έχει διάρκεια ισχύος ενός έτους και χορηγείται στο ελεγκτή ύστερα από υποχρεωτική παρακολούθηση συμπληρωματικής επιμόρφωσης διάρκειας είκοσι τεσσάρων ωρών και ανανεώνεται ανά έτος κατά τον ίδιο τρόπο. Η ύλη της συμπληρωματικής επιμόρφωσης καθορίζεται από το Υ.Μ.Ε

Ο τεχνικός υπεύθυνος του ΚΤΕΟ παρακολουθεί την ειδική αυτή επιμόρφωση και αφού λάβει ισχύον δελτίο συμπληρωματικής επιμόρφωσης, στη συνέχεια εκπαιδεύει τους ελεγκτές και υπευθύνους της γραμμής.

### 3.2 Εμπιστευτικότητα και ασφάλεια

Σκοπός της παρούσας διαδικασίας είναι ο καθορισμός της μεθόδου που εφαρμόζεται από το ΚΤΕΟ για τη διατήρηση της εμπιστευτικότητας των πληροφοριών που περιέρχονται στην αντίληψη του προσωπικού κατά την διενέργεια των ελέγχων καθώς και της προστασίας και ασφάλειας δεδομένων που διατηρεί ο φορέας.

Η φύση των εργασιών του ΚΤΕΟ απαιτεί την τήρηση της εμπιστευτικότητας σε ότι αφορά πληροφορίες που λαμβάνονται κατά την εκτέλεση καθηκόντων. Οι πληροφορίες σχετικές με τα θέματα των πελατών θεωρούνται εμπιστευτικές. Οι πληροφορίες αυτές διαχέονται μόνο στο αρμόδιο κατά περίπτωση προσωπικό και είναι διαθέσιμες στο ΚΤΕΟ. Διάχυση πληροφοριών σε λοιπό προσωπικό γίνεται μόνο μετά από έγκριση του διευθυντή.

Κάθε εργαζόμενος υπογράφει το έντυπο Ε 20.1 Δήλωση εμπιστευτικότητας, με το οποίο δηλώνει ότι τηρεί εχεμύθεια επί γεγονότων, ή πληροφοριών που λαμβάνει κατά την εκτέλεση των καθηκόντων του.

Κατά τη διάρκεια του ωραρίου εργασίας επιτρέπεται η είσοδος στους διάφορους χώρους του ΚΤΕΟ, μόνο του προσωπικού. Εξαιρούνται οι χώροι που έχουν δημιουργηθεί για την εξυπηρέτηση των πελατών.

Όλα τα δεδομένα των τεχνικών ελέγχων οχημάτων και τα συναφή έγγραφα διατηρούνται σε αρχεία που είναι διαθέσιμα τόσο σε έντυπη όσο και σε ηλεκτρονική μορφή μέσω του μηχανογραφικού συστήματος που διαθέτει το ΚΤΕΟ.

Η εμπιστευτικότητα των ηλεκτρονικών αρχείων επιτυγχάνεται με επιλογή κωδικών, όπου απαιτείται. σκληρούς δίσκους με εμπιστευτικές πληροφορίες και κλειδώνονται με ευθύνη του Υ.Δ.Π.

Το αρχείο των δελτίων του τεχνικού ελέγχου (ΔΤΕ) των οχημάτων που έχουν ελεγχθεί, θεωρείται ως αρχείο περιορισμένης πρόσβασης και φυλάσσονται σε χώρο περιορισμένης πρόσβασης. Το ΚΤΕΟ διατηρεί τα μη εκτυπωμένα δελτία του τεχνικού ελέγχου σε κλειδωμένο χώρο. Υποχρεούται να εξασφαλίσει την πρόσβαση στους χώρους αποθήκευσης των ΔΤΕ των εποπτικών οργάνων του ΥΜΕ και να θέτει στη διάθεση τους όποτε του ζητηθούν τα σχετικά παραστατικά κάθε παραγγελίας ΔΤΕ. Σε αυτή προβαίνει στον προμηθευτή του, το πεδίο αρίθμησης των προτυπωμένων αριθμών παρακολούθησης, εντός των οποίων θα υλοποιηθεί η παραγγελία του από τον προμηθευτή. Επίσης κατά το στάδιο της υλοποίησης της παραγγελίας του, αναφέρει τους συγκεκριμένους προτυπωμένους αριθμούς των ΔΤΕ, τα οποία θα χρησιμοποιήσει. Παρέχονται επίσης τα αναγκαία αποδεικτικά στοιχεία για την όλη τη διαδικασία της παραγωγής και της διακίνησης των ΔΤΕ που χρησιμοποιεί, από το στάδιο αποτύπωσης του υδατογραφήματος και εκτύπωσης του αριθμού παρακολούθησης διακίνησης των ΔΤΕ. Απολύτως καμία γραπτή πληροφορία σχετική με τους τεχνικούς ελέγχους, δεν επιτρέπεται να εξέλθει του ΚΤΕΟ χωρίς έγκριση του διευθυντή. Τα αρχεία της διακρίβωσης του εξοπλισμού διατηρούνται από τον τεχνικό υπεύθυνο.

Η ενημέρωση και ο έλεγχος των εγγράφων και των δεδομένων που επηρεάζουν την ποιότητα περιγράφονται παρακάτω:

- Πρότυπα αναφοράς και διάφορα ΦΕΚ κ.λ.π. διατηρούνται στη βιβλιοθήκη και αντικαθίστανται όταν αναθεωρούνται. Ο τεχνικός υπεύθυνος εισηγείται την αγορά και την αντικατάσταση προτύπων και ο διευθυντής την εγκρίνει
- Τα αρχεία του εξοπλισμού ελέγχονται και αναθεωρούνται μία φορά το χρόνο από τον τεχνικό υπεύθυνο. Όταν γίνεται προμήθεια νέου εξοπλισμού ή μεταβολή σε παλαιό εξοπλισμό, αναθεωρείται το σχετικό αρχείο

- Παρωχημένα έγγραφα που διατηρούνται στις βιβλιοθήκες του ΚΤΕΟ για νομική χρήση ή/και για σκοπούς διατήρησης γνώσης σημαίνονται κατάλληλα

Τα αρχεία διατηρούνται το χρονικό διάστημα που αναφέρεται στον κατάλογο αρχείων του ΣΔΠ, ή τουλάχιστον για πέντε χρόνια. Μετά το πέρας του παραπάνω χρονικού διαστήματος κατά την συνάντηση της ανασκόπησης της διοίκησης δύναται να δοθεί παράταση του διαστήματος αυτού.

### 3.3 Έλεγχος εγγράφων και δεδομένων

Σκοπός της συγκεκριμένης διαδικασίας είναι η περιγραφή της μεθόδου που ακολουθείται για τον έλεγχο των εγγράφων και των δεδομένων που σχετίζονται με το σύστημα διαχείρισης της ποιότητας. Τα υπό έλεγχο έγγραφα του συστήματος ποιότητας είναι τα εξής:

- Εγχειρίδιο διαχείρισης ποιότητας, διαδικασίες, οδηγίες ελέγχου και σχετικά έντυπα
- Έγγραφα και δεδομένα αναφοράς εξωτερικής προέλευσης (νομοθετικές απαιτήσεις, πρότυπα, κατευθυντήριες οδηγίες, κανονισμοί, τεχνικές προδιαγραφές κ.ά.)

Η τεκμηρίωση του συστήματος διαχείρισης ποιότητας αναγνωρίζεται από:

- Τον τίτλο
- Τον κωδικό: Ο κωδικός αποτελείται από αλφαβητικούς και αριθμητικούς χαρακτήρες. Οι αλφαβητικοί χαρακτήρες του κωδικού υποδηλώνουν τον τύπο του εγγράφου (Δ = Διαδικασία, Ο = Οδηγίες και Οδηγίες Ελέγχου, Ε = Έντυπο). Οι αριθμητικοί χαρακτήρες του κωδικού είναι «αύξων αριθμός» μοναδικός για κάθε τύπο εγγράφου.
- Την έκδοση: Ο αριθμός έκδοσης δηλώνεται με /1, /2, κ.λ.π. στο τέλος του κωδικού. π.χ Δ 10/1 σημαίνει Διαδικασία, αριθμός 10, έκδοση 1η.

Τα στοιχεία αυτά αναγράφονται στο επάνω τμήμα κάθε σελίδας του εγγράφου. Για το εγχειρίδιο διαχείρισης ποιότητας (Ε.Δ.Π.) δεν προβλέπεται κωδικός. Αναγνωρίζεται από τον τίτλο και την έκδοση. Τα υπόλοιπα έγγραφα και δεδομένα του Σ.Δ.Π. (έγγραφα αναφοράς ή λοιπά έγγραφα εξωτερικής προέλευσης), αναγνωρίζονται από τον τίτλο τους και τον αριθμό έκδοσης, ή κάποιο άλλο χαρακτηριστικό αριθμό (όπου υπάρχει).

Τα έγγραφα τεκμηρίωσης του Σ.Δ.Π. Δ, Ο, Ε, καταχωρούνται στο έντυπο Ε 30.1 Επίσης καταχωρείται ο κατάλογος εγγράφων του Σ.Δ.Π. από τον Υ.Δ.Π., όπου καταγράφεται ο τίτλος, ο κωδικός, η έκδοση του κάθε εγγράφου καθώς και η ημερομηνία έγκρισής / έκδοσής του. Στο Ε 30.1 καταχωρείται και το εγχειρίδιο διαχείρισης της ποιότητας όπου καταγράφεται η έκδοση καθώς και η ημερομηνία έγκρισής / έκδοσής του.

Ο προϊστάμενος του ΚΤΕΟ φέρει την ευθύνη για την τελική ανασκόπηση, έγκριση και εντολή κυκλοφορίας των Εγγράφων και Δεδομένων του Σ.Δ.Π. και υπογράφει τα πρωτότυπα Ε.Δ.Π., Δ, Ο και Ε. Στις περιπτώσεις που τα έγγραφα του Σ.Δ.Π. περιέχουν τεχνικά κείμενα και θέματα που εμπίπτουν στο γνωστικό και επιστημονικό πεδίο του τεχνικού υπευθύνου, δηλαδή Διαδικασίες (Δ), Οδηγίες (Ο) και Έντυπα (Ε) Τεχνικών Ελέγχων, η έγκριση τους γίνεται από τον τεχνικό υπεύθυνο του ΚΤΕΟ.

Σε όλες τις Διαδικασίες (Δ) και τις Οδηγίες των ελέγχων (Ο) του υπάρχει η υπογραφή του εγκρίνοντα καθώς και η ημερομηνία έγκρισης. Ειδικότερα, τα Έντυπα (Ε) ως συνοδευτικά της Διαδικασίας δε φέρουν καταχωρήσεις για τα στοιχεία αυτά, ελέγχονται μόνον από την κωδικοποίησή τους και φέρουν την υπογραφή του εγκρίνοντα και την ημερομηνία έγκρισης στο κάτω μέρος της σελίδας.

Όταν ένα έγγραφο είναι έτοιμο για έκδοση, ο Υ.Δ.Π καταγράφει τους αποδέκτες του εγγράφου στο έντυπο Ε 30.1 και ευθύνεται για τη διανομή του. Κάθε αντίγραφο του εκάστοτε εγγράφου σημαίνεται ως «ΕΛΕΓΧΟΜΕΝΟ

ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ» με μπλε σφραγίδα. Τα Έντυπα Ε δε σφραγίζονται και δε φέρουν υπογραφή έγκρισης, καθώς προορίζονται για καθημερινή χρήση (συμπλήρωση) από το προσωπικό.

Επίσης, ο Υ.Δ.Π. ευθύνεται για την εξασφάλιση υπογραφών παραλαβής από τον κάθε αποδέκτη στο έντυπο Ε 30.3 «Διανομή - παραλαβή αναθεωρήσεων». Το πρωτότυπο έγγραφο/δεδομένο αρχειοθετείται στο φάκελο των πρωτότυπων εγγράφων της τεκμηρίωσης του Σ.Δ.Π. που φυλάσσεται από τον Υ.Δ.Π. Στο φάκελο αυτό αρχειοθετείται επίσης και το Ε 30.1. Τα ηλεκτρονικά αρχεία της τεκμηρίωσης του Σ.Δ.Π. τηρούνται από τον Υ.Δ.Π.

Οι αναθεωρήσεις εγγράφων του Σ.Δ.Π. είναι δυνατό να προταθούν προφορικώς, ή εγγράφως στον Υ.Δ.Π. από κάθε μέλος του ΚΤΕΟ. Ο Υ.Δ.Π. συζητά τις τροποποιήσεις με τον αντίστοιχο υπάλληλο που έκανα την πρόταση και ζητά επιπλέον πληροφόρηση, ή διευκρινίσεις όπου απαιτείται. Οι προτεινόμενες τροποποιήσεις σημαίνονται σε αντίγραφο του εγγράφου, ή σε έγγραφη αναφορά. Ο Υ.Δ.Π. ενημερώνει και συμβουλεύει τα αρμόδια στελέχη για τις προτεινόμενες τροποποιήσεις. Σε περίπτωση έγκρισης της αναθεώρησης από τον προϊστάμενο, το ισχύον μέχρι τότε έγγραφο τροποποιείται κατάλληλα και ο αριθμός έκδοσής του αυξάνεται κατά ένα.

Ειδικότερα στην περίπτωση νέας έκδοσης διαδικασίας ή οδηγίας ενημερώνεται ο πίνακας που υπάρχει στο Κεφάλαιο 6 «τροποποιήσεις» όπου καταγράφεται η παράγραφος που τροποποιήθηκε, αν πρόκειται για επιμέρους τροποποίηση, ή αναφέρεται ότι τροποποιήθηκε καθολικά, καθώς και η ημερομηνία έγκρισης / τροποποίησης της νέας έκδοσης.

Στη συνέχεια, ο Υ.Δ.Π. ενημερώνει κατάλληλα το Ε 30.1 με αριθμό έκδοσης του εγγράφου αυξημένο κατά ένα από τον προηγούμενο αριθμό έκδοσης. Αντίγραφα του αναθεωρημένου εγγράφου σφραγίζονται ως «ΕΛΕΓΧΟΜΕΝΟ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ» και διανέμονται στους παραλήπτες.

Ο προϊστάμενος του ΚΤΕΟ φέρει την ευθύνη για την τελική ανασκόπηση, έγκριση και εντολή κυκλοφορίας των τροποποιημένων εγγράφων του Σ.Δ.Π. Ο Υ.Δ.Π. συγκεντρώνει όλα τα αντίγραφα της προηγούμενης έκδοσης και τα καταστρέφει. Το πρωτότυπο έγγραφο της προηγούμενης έκδοσης διατηρείται στο φάκελο πρωτότυπων εγγράφων της τεκμηρίωσης του Σ.Δ.Π. και σφραγίζεται με κόκκινη σφραγίδα ως «ΠΑΡΩΧΗΜΕΝΟ». Η νέα έκδοση τοποθετείται, επίσης, στο φάκελο πρωτοτύπων εγγράφων της τεκμηρίωσης του Σ.Δ.Π.

Όλα τα έγγραφα εξωτερικής προέλευσης (πρότυπα, νόμοι, οδηγίες της Ε.Κ., κατευθυντήριες οδηγίες, τεχνικές προδιαγραφές κ.λ.π.) που διατηρούνται στη βιβλιοθήκη του ΚΤΕΟ.

Ο τεχνικός υπεύθυνος ενημερώνει τον κατάλογο εγγράφων αναφοράς – εξωτερικής προέλευσης Ε 30.2 για κάθε τυποποιητικό έγγραφο που εγκρίνεται, συμπληρώνοντας τον κωδικό, τον τίτλο, τον εκδότη και την χρονολογία έκδοσης.

Ο τεχνικός υπεύθυνος ανασκοπεί και εγκρίνει τα πρότυπα αυτά, με μονογραφή και ημερομηνία έγκρισης τα οποία αρχειοθετούνται στο φάκελο εγγράφων εξωτερικής προέλευσης. Αποτελεί επίσης ευθύνη του τεχνικού υπευθύνου να εξασφαλίζει ότι έχει εγκριθεί και ακολουθείται η πιο πρόσφατη έκδοση εξωτερικών εγγράφων για την υλοποίηση των ελέγχων. Ειδικότερα κάθε μήνα ελέγχεται η ισχύουσα έκδοση εγγράφων εξωτερικής προέλευσης (νομικοί, ή τεχνικοί κανονισμοί) με κατάλληλο τρόπο (διαδίκτυο, ενημέρωση από υπουργείο μεταφορών, κ.λ.π). Ως τεκμήριο του ελέγχου, ενημερώνεται το έντυπο Ε 30.2, στο πεδίο ημερομηνία ελέγχου και υπεύθυνος ελέγχου. Στις διαδικασίες του ΣΔΠ υπάρχουν αναφορές από σχετικά έγγραφα εξωτερικής προέλευσης. Στην περίπτωση αναθεώρησης κάποιου εγγράφου ανασκοπούνται οι τροποποιήσεις τους και εξετάζεται η επίπτωση που έχουν αυτές στο Σ.Δ.Π από τον τεχνικό υπεύθυνο του ΚΤΕΟ. Στην περίπτωση αναθεώρησης, η παλαιότερη έκδοση είτε σφραγίζεται με «ΠΑΡΩΧΗΜΕΝΟ» και διατηρείται στο Φάκελο για σκοπούς διατήρησης γνώσης, είτε αποσύρεται από τον τεχνικό υπεύθυνο. Ο τεχνικός

υπεύθυνος ενημερώνει τον κατάλογο για την νέα έκδοση και συμπληρώνει την ημερομηνία ανάκλησης της παλαιότερης έκδοσης.

Αποτελεί ευθύνη του τεχνικού υπευθύνου, ή του Υ.Δ.Π. η ενημέρωση του προσωπικού για οποιαδήποτε τροποποίηση, ή κατάργηση εγγράφου αναφοράς εξωτερικής προέλευσης. Στην περίπτωση που ο τεχνικός υπεύθυνος κρίνει σκόπιμο να προβεί σε διανομή εγγράφου αναφοράς στο προσωπικό, τότε χρησιμοποιεί και συμπληρώνει το Ε 30.3.

Τα εγχειρίδια διατηρούνται στη βιβλιοθήκη του φορέα ή πλησίον της συσκευής η διάταξης ελέγχου που αφορά. Αποτελεί ευθύνη του κάθε στελέχους να διατηρεί τα εγχειρίδια αυτά σε καλή κατάσταση και να ειδοποιεί τον τεχνικό υπεύθυνο στην περίπτωση απώλειας, ή υποβάθμισής τους. Τα ανωτέρω έγγραφα δε σημαίνονται ως ελεγχόμενα αντίγραφα και μπορούν να δοθούν σε αντίτυπα όταν κριθεί απαραίτητο, δίχως επιπλέον έλεγχο.

### **3.4 Εσωτερικές επιθεωρήσεις**

Σκοπός της συγκεκριμένης διαδικασίας είναι ο καθορισμός της μεθόδου που ακολουθείται από το ΚΤΕΟ για τον προγραμματισμό και την υλοποίηση εσωτερικών επιθεωρήσεων ποιότητας. Εσωτερικές επιθεωρήσεις πραγματοποιούνται για την αξιολόγηση της πληρότητας και της αποτελεσματικότητας του συστήματος ποιότητας (Σ.Δ.Π.) και της σωστής εφαρμογής του σε όλες τις σχετικές δραστηριότητες του ΚΤΕΟ.

Ο Υ.Δ.Π. συντάσσει ετήσιο πρόγραμμα εσωτερικών επιθεωρήσεων (Ε 40.1), στο οποίο συμπεριλαμβάνονται οι προβλεπόμενες συχνότητες επιθεώρησης. Στην περίπτωση επαναλαμβανόμενων προβλημάτων και ασυνεπειών οι συχνότητες των επιθεωρήσεων και πιθανώς το περιεχόμενο του προγράμματος πρέπει να αναθεωρείται ανάλογα. Έκτακτες επιθεωρήσεις μπορεί να υλοποιηθούν όταν επιβάλλονται σημαντικές τροποποιήσεις στο σύστημα ποιότητας, για την



αξιολόγηση μιας συγκεκριμένης περιοχής, ή διαδικασίας, της αποτελεσματικότητας των διορθωτικών ενεργειών που απορρέουν από ελέγχους, επιθεωρήσεις (εσωτερικές ή από τρίτους), παράπονα πελατών, ενστάσεις κ.ά.

Οι έκτακτες επιθεωρήσεις στοχεύουν στο να αποτυπώσουν επακριβώς την παρούσα κατάσταση στο υπό επιθεώρηση τμήμα και μπορούν να υλοποιηθούν δίχως την προηγούμενη ενημέρωση του επιθεωρούμενου.

Οι εσωτερικές επιθεωρήσεις πραγματοποιούνται από αξιολογημένο ως κατάλληλο προσωπικό με καθορισμένη συχνότητα, ώστε κάθε διαδικασία του συστήματος ποιότητας και κατ' επέκταση κάθε χώρος της εταιρείας που εμπλέκεται στην εφαρμογή του Σ.Δ.Π. να επιθεωρείται τουλάχιστον μια φορά το έτος.

Ο επιθεωρητής έχει εκπαιδευτεί κατάλληλα για την υλοποίηση εσωτερικών επιθεωρήσεων. Η επιλογή των ατόμων αυτών γίνεται από τον Υ.Δ.Π., με κριτήριο το ότι οι επιθεωρητές δεν εμπλέκονται στην επιθεωρούμενη δραστηριότητα (ανεξαρτησία). Ο Υ.Δ.Π. συντονίζει κάθε δραστηριότητα εσωτερικής επιθεώρησης.

Ο Υ.Δ.Π. σε συνεργασία με τον υπεύθυνο του επιθεωρούμενου τμήματος καθορίζει την ακριβή ημερομηνία της προγραμματισμένης επιθεώρησης, τουλάχιστον μία εβδομάδα πριν από την υλοποίηση της επιθεώρησης.

Ο εκάστοτε επιθεωρητής μελετά την προς επιθεώρηση δραστηριότητα που του έχει ανατεθεί, τις σχετικές διαδικασίες και οδηγίες ελέγχων, τα αποτελέσματα προηγούμενων επιθεωρήσεων (αρχείο επιθεωρήσεων) και ότι άλλο θεωρεί απαραίτητο για την προετοιμασία της επιθεώρησης.

Με την ολοκλήρωση κάθε επιθεώρησης που πραγματοποιήθηκε ο Υ.Δ.Π. ενημερώνει το πρόγραμμα εσωτερικών επιθεωρήσεων, ως απόδειξη της υλοποίησής της.

Το ετήσιο πρόγραμμα επιθεωρήσεων μπορεί να τροποποιηθεί ανά πάσα στιγμή από τον Υ.Δ.Π., λόγω τυχόν εμφανιζομένων προβλημάτων. Η συχνότητα των επιθεωρήσεων μπορεί να αυξηθεί σε μία συγκεκριμένη περιοχή (τμήμα) στην περίπτωση σοβαρών ή επαναλαμβανόμενων προβλημάτων.

Το πρόγραμμα του φορέα για την επιτόπια παρακολούθηση των ελεγκτών θα πρέπει να σχεδιάζεται με τέτοιο τρόπο ώστε να διασφαλίζει ότι κάθε ένας από τους ελεγκτές που εμπλέκονται στο έλεγχο παρακολουθείται μέσω της κάθετης εσωτερικής επιθεώρησης, τουλάχιστον μια φορά κάθε έτος.

Ο επιθεωρητής διενεργεί την επιθεώρηση και ελέγχει τα έγγραφα και δεδομένα (διαδικασίες, οδηγίες ελέγχων, έντυπα και δεδομένα αναφοράς) σχετικά με τη συγκεκριμένη δραστηριότητα που βρίσκεται υπό επιθεώρηση. Επίσης, επιθεωρεί τα αρχεία των παραγομένων εντύπων από τη συγκεκριμένη δραστηριότητα, για να διαπιστωθεί η ορθότητα καταγραφής των σχετικών στοιχείων και η σωστή αρχειοθέτησή τους.

Η αξιολόγηση της ικανότητας και της τεχνικής επάρκειας των τεχνικών ελέγχων εξασφαλίζεται μέσω της διενέργειας κάθετων επιθεωρήσεων ποιότητας και αφορούν όλες τις ενέργειες για την διεκπεραίωση του ελέγχου. Επιθεωρείται η ροή των εργασιών από την είσοδο των οχημάτων μέχρι και την έξοδο του από τις εγκαταστάσεις και την αρχειοθέτηση όλων των σχετικών εγγράφων. Οι κάθετες επιθεωρήσεις ποιότητας υπόκεινται και αυτές στο πρόγραμμα εσωτερικών επιθεωρήσεων. Οι κάθετες επιθεωρήσεις θα πρέπει να είναι αντιπροσωπευτικές τόσο του αριθμού των διενεργούμενων ελέγχων όσο και του αριθμού των ελεγκτών. Η επιτήρηση των ελεγκτών στα πλαίσια της κάθετης εσωτερικής επιθεώρησης, υλοποιείται μόνο από τον τεχνικό υπεύθυνο.

Ο επιθεωρητής ερωτά τα πρόσωπα που πραγματοποιούν τις εκάστοτε εργασίες υπό επιθεώρηση, σχετικά με τις μεθόδους που εφαρμόζουν. Οι απαντήσεις τους θα πρέπει να συμφωνούν με το καταγεγραμμένο Σ.Δ.Π. Διάφορες περιπτώσεις (παραδείγματα) μπορούν να αναφερθούν για να επιβεβαιωθεί η συνέπεια στην

τήρηση των διαδικασιών του συστήματος. Σε περίπτωση που κρίνεται αναγκαίο, ερωτώνται περισσότερα άτομα που εκτελούν την ίδια εργασία. Ο επιθεωρητής καταγράφει όλες τις παρατηρήσεις / σημειώσεις του στο έντυπο E 40.2 και τη διάρκεια της επιθεώρησης. Όπου εντοπίζεται πρόβλημα (μη συμμόρφωση ή παρατήρηση), ο επιθεωρητής πραγματοποιεί ελέγχους κατά την κρίση του για να διαπιστωθεί εάν πρόκειται για τυχαίο συμβάν ή συστηματικό πρόβλημα. Όλες οι μη Συμμορφώσεις / παρατηρήσεις κοινοποιούνται στον Υ.Δ.Π. και καταγράφονται από τον επιθεωρητή, στο E 40.2. Μετά το τέλος της επιθεώρησης, ο επιθεωρητής μαζί με τον Υ.Δ.Π. συνοψίζει στον επιθεωρούμενο ή/και στον υπεύθυνο του τμήματος τα ευρήματα της επιθεώρησης. Τα δελτία επιθεώρησης (E 40.2) κοινοποιούνται στον επιθεωρούμενο από τον Υ.Δ.Π.

Τα άτομα που έχουν την ευθύνη της επιθεωρούμενης δραστηριότητας προσδιορίζουν το συντομότερο τις απαιτούμενες ενέργειες για την εξάλειψη των μη συμμορφώσεων (διορθωτικές ενέργειες, ευθύνες και ημερομηνίες υλοποίησης), και συμπληρώνουν ανάλογα το E 40.2.

Ο Υ.Δ.Π. υλοποιεί επιθεώρηση επιβεβαίωσης, ώστε να εξασφαλίσει ότι μέσω κατάλληλων διορθωτικών ενεργειών έχουν εξαλειφθεί όλα τα αναφερόμενα προβλήματα. Το σχετικό E 40.2 υπογράφεται από τον Υ.Δ.Π. ως επιβεβαίωση της ολοκλήρωσης των διορθωτικών ενεργειών.

Ως κύρια μη συμμόρφωση θεωρείται:

- Η απουσία συστήματος ελέγχου όπως απαιτείται από το πρότυπο ISO 17020, μη αποτελεσματικότητα (αδυναμία) του παρόντος συστήματος ή μη τήρηση των διαδικασιών (ελλειπείς εφαρμογή)
- Εντοπισμός μη συμμορφώσεων που σχετίζονται με ένα συγκεκριμένο σύστημα ελέγχου, οι οποίες στο σύνολό τους υποδεικνύουν αδυναμία του συστήματος ελέγχου, ή των ακολουθούμενων μεθόδων ελέγχου

Ως δευτερεύουσα μη συμμόρφωση θεωρείται:

- Ασήμαντη, μεμονωμένη έλλειψη σε συγκεκριμένο τμήμα, ή διαδικασία η οποία μπορεί εύκολα να αποκατασταθεί.

Ως Παρατήρηση θεωρείται

- Ένα τμήμα του συστήματος που απαιτεί περαιτέρω αξιολόγηση για την εξάλειψη της πιθανότητας παρουσίασης προβλήματος στο μέλλον
- Εισήγηση για θέματα αποδοτικότητας της επιθεωρούμενης δραστηριότητας (ευκολία εφαρμογής, εξοικονόμηση πόρων, συμβατότητα με άλλες δραστηριότητες, κ.λ.π.)

### **3.5 Διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες**

Σκοπός της συγκεκριμένης διαδικασίας είναι ο καθορισμός των μεθόδων που χρησιμοποιούνται για τον εντοπισμό και τη διαχείριση προβλημάτων ή/και μη-συμμορφώσεων που αφορούν το Σύστημα Ποιότητας που εφαρμόζει το ΚΤΕΟ αλλά και τη γενικότερη λειτουργία του ως φορέας ελέγχου. Λόγω της φύσης των προβλημάτων και των συνθηκών που τα προκαλούν, η διαδικασία αυτή πρέπει να θεωρηθεί ως έγγραφο γενικής καθοδήγησης. Στην παρούσα διαδικασία καθορίζεται επίσης και ο τρόπος με τον οποίο διασφαλίζει το ΚΤΕΟ ότι λαμβάνονται και εφαρμόζονται όλα τα απαραίτητα εκείνα μέτρα και οι διορθωτικές ενέργειες προκειμένου να αποφευχθεί η επανάληψη των μη-συμμορφώσεων αναφορικά τόσο με τις παρεχόμενες υπηρεσίες τεχνικού ελέγχου, όσο και με την εν γένει λειτουργία του συστήματος ποιότητας.

Διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες εφαρμόζονται ως αποτέλεσμα εσωτερικών προβλημάτων του συστήματος ποιότητας, πιθανές αστοχίες, βλάβες ή μη συμμορφώσεις στον εξοπλισμό ελέγχων καθώς και προβλημάτων που αναγνωρίζονται, ή προκύπτουν από την εφαρμογή των διαδικασιών του συστήματος.

Τα δεδομένα του προβλήματος, ή της μη συμμόρφωσης συλλέγονται και καταγράφονται στο έντυπο Ε 50.1, καθώς και όλη η σχετική τεκμηρίωση (αν υπάρχει), ώστε να εξασφαλιστεί η ανάλυση και διερεύνηση όλων των εμφανιζόμενων προβλημάτων καθώς και η λήψη μέτρων για την πρόληψη επανεμφάνισής τους. Κάθε διορθωτική ενέργεια, η οποία έλαβε χώρα ως αποτέλεσμα παραπόνου ενός πελάτη καταγράφεται λεπτομερώς στο σχετικό δελτίο παραπόνων.

Κάθε εργαζόμενος μπορεί να καταγράψει κάποιο πρόβλημα ποιότητας που έχει υποπέσει στην αντίληψή του στο δελτίο διορθωτικής και προληπτικής ενέργειας Ε 50.1 και να το παραδώσει στον άμεσα προϊστάμενό του ή στον Υ.Δ.Π. για διευθέτηση. Το κάθε μέλος του ΚΤΕΟ δύναται να ενημερώσει και προφορικά τον Υ.Δ.Π. για το εντοπισμένο πρόβλημα και να συμπληρώσει εκείνος το Ε 50.1.

Ενδεικτικά αναφέρονται κάποια συμβάντα-προβλήματα που θα μπορούσαν να οδηγήσουν στην καταγραφή διορθωτικής ενέργειας:

- Μη τήρηση ή ελλιπής τήρηση των διαδικασιών του συστήματος
- Κακός προγραμματισμός εργασιών
- Έλλειψη εκπαίδευσης – κατάρτισης
- Έλλειψη πόρων γενικότερα
- Βλάβες ή άλλα προβλήματα που αφορούν τον εξοπλισμό ελέγχων
- Ακατάλληλες συνθήκες εργασίας

Στην περίπτωση εντοπισμού προβλημάτων που θέτουν σε αμφιβολία την ορθότητα, ή την αξιοπιστία των αποτελεσμάτων των ελέγχων που έχουν ήδη, ή όχι ολοκληρωθεί και αποδοθεί, ο τεχνικός υπεύθυνος ενημερώνει εγγράφως άμεσα τον πελάτη. Τα στοιχεία τεκμηριώνονται στα σχετικά έντυπα διορθωτικών ενεργειών και αποτελούν αναπόσπαστο τμήμα του σχετικού φακέλου του έργου.

Στην περίπτωση εντοπισμού προβλήματος κατά τη διάρκεια του τεχνικού ελέγχου, ο εργαζόμενος διακόπτει αμέσως τη εργασία που υλοποιεί και

ενημερώνει τον τεχνικό υπεύθυνο για την από κοινού αξιολόγηση της προέλευσης του προβλήματος όπως (π.χ. κακή κατάσταση εξοπλισμού ελέγχων).

Το προσωπικό το οποίο αντιλαμβάνεται ένα υπάρχον, ή πιθανό πρόβλημα, ή οποιαδήποτε δυσλειτουργία ζητά αντίγραφο του εντύπου Ε 50.1 από τον προϊστάμενό του ή τον Υ.Δ.Π.

Το Ε 50.1 συμπληρώνεται με όσο το δυνατό πιο λεπτομερείς πληροφορίες και διαβιβάζεται στον Υ.Δ.Π.. Στο Ε 50.1 δύναται να επισυνάπτονται σχετικές πληροφορίες ή άλλα έγγραφα. Ο Υ.Δ.Π. αξιολογεί το Ε 50.1, συμβουλευέται άλλα στελέχη και στην περίπτωση που κρίνει ότι το Ε 50.1 αξίζει περαιτέρω διερεύνησης ενημερώνει σχετικά τον υπάλληλο που σύνταξε το κείμενο.

Στην συνέχεια ο Υ.Δ.Π. ερευνά το πρόβλημα και αποφασίζει πως πρέπει να διεξαχθούν οι περαιτέρω ενέργειες και καθορίζει την κατανομή των ευθυνών και εργασιών, καθώς και τις σχετικές ημερομηνίες ολοκλήρωσης αυτών. Το πρωτότυπο Ε 50.1 τοποθετείται σε σχετικό αρχείο από τον Υ.Δ.Π. Αντίγραφα του Ε 50.1 δίδονται από τον Υ.Δ.Π. κατά περίπτωση στους υπεύθυνους τμημάτων και σε όσους πρέπει να συμμορφώνονται σχετικά.

Ο Υ.Δ.Π διενεργεί σε τριμηνιαία βάση ανασκόπηση όλων των δελτίων αναφοράς (Ε 50.1). Με τη συμμετοχή και συνεισφορά των εργαζομένων, εξασφαλίζει ότι η υπευθυνότητα για τα προβλήματα και την επίλυσή τους αποτελεί μέρος του αντικειμένου όλου του προσωπικού και συμβαδίζει με την πολιτική της εταιρείας.

Όλα τα δελτία διορθωτικής και προληπτικής ενέργειας (Ε 50.1) εξετάζονται κατά τη διάρκεια της σύσκεψης ανασκόπησης από τη Διοίκηση και οι σχετικές μακροπρόθεσμες διορθωτικές ενέργειες αναφέρονται στα πρακτικά. Έκτακτες συσκέψεις ανασκόπησης διοίκησης μπορούν να υλοποιηθούν για την αντιμετώπιση άμεσων σοβαρών προβλημάτων ποιότητας.

Ο Υ.Δ.Π., σε συχνά χρονικά διαστήματα, ως μηχανισμό πρόληψης εμφάνισης οποιουδήποτε προβλήματος ποιότητας αναλύει όλες τις εκθέσεις-αναφορές μη

συμμόρφωσης (π.χ. έκθεση εσωτερικής επιθεώρησης, δελτία διορθωτικής και προληπτικής ενέργειας, δελτίο παραπόνων, εκθέσεις επιθεωρητών του Ε.ΣΥ.Δ.) για να διαπιστώσει τάσεις και εν δυνάμει αδυναμίες του Σ.Δ.Π. Τυχόν προληπτικές ενέργειες που είναι δυνατόν να προκύψουν καταγράφονται και διαχειρίζονται από τον Υ.Δ.Π μέσω του δελτίου διορθωτικής και προληπτικής ενέργειας Ε 50.1.

### **3.6 Ανασκόπηση διοίκησης**

Σκοπός της συγκεκριμένης διαδικασίας είναι ο καθορισμός της μεθόδου που ακολουθείται για την υλοποίηση της ανασκόπησης του Συστήματος Διαχείρισης ποιότητας από τη διοίκηση του ΚΤΕΟ. Ανασκόπηση της διοίκησης πραγματοποιείται σε ετήσια βάση με σκοπό την εξασφάλιση της συνεχούς καταλληλότητας και αποτελεσματικότητας του Σ.Δ.Π. καθώς και της συμμόρφωσής του με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001 καθώς και των ισχυουσών νομικών και κανονιστικών απαιτήσεων. Μέσα από την διαδικασία αυτή παρέχεται δυνατότητα για τον εντοπισμό ευκαιριών βελτίωσης και αναγκών εισαγωγής τροποποιήσεων του Σ.Δ.Π με στόχο την αναβάθμιση και την εξέλιξή του.

Στις εγκαταστάσεις του ΚΤΕΟ και σε ετήσια κατ' ελάχιστο βάση λαμβάνει χώρα συνάντηση στελεχών του ΚΤΕΟ με σκοπό τη συνολική και συστηματική ανασκόπηση του Σ.Δ.Π.. Η συνάντηση προγραμματίζεται με πρωτοβουλία του Υ.Δ.Π, ο οποίος ενημερώνει τον Διευθυντή ΚΤΕΟ, τον τεχνικό υπεύθυνο καθώς και άλλα στελέχη και ενδιαφερόμενους κατά περίπτωση (μπορεί να είναι και στελέχη αρμοδίων υπηρεσιών ή και εξωτερικοί συνεργάτες).

Κάποια από τα θέματα προς ανασκόπηση καθορίζονται στο δελτίο ανασκόπησης της διοίκησης Ε 60.1 πριν τη συνάντηση από τους παρευρισκόμενους ενώ κάποια άλλα συμπληρώνονται κατά τη διάρκεια της. Η συμπλήρωση του Ε 60.1 αποτελεί

αποκλειστική ευθύνη του Υ.Δ.Π., ο οποίος μεριμνά για την τήρηση πρακτικών επί των θεμάτων που συζητήθηκαν και των αποφάσεων που ελήφθησαν.

Τα θέματα υπό συζήτηση κατά την ανασκόπηση της διοίκησης μεταξύ άλλων συμπεριλαμβάνουν οπωσδήποτε τα κάτωθι:

- Το σύστημα διαχείρισης ποιότητας, για το οποίο εξετάζεται αν:
  - 1) Η υπάρχουσα τεκμηρίωση του συστήματος ποιότητας είναι κατάλληλη για την ικανοποίηση των απαιτήσεων του προτύπου ISO 9001 και της ισχύουσας νομοθεσίας
  - 2) Είναι αποδοτικό και αντιπροσωπευτικό των καθημερινών λειτουργιών του φορέα
  - 3) Αξιολόγηση της πορείας επίτευξης των στόχων που καθιερώνονται, Ε 60.2
  - 4) Απαιτούνται τροποποιήσεις για βελτίωση
- Οι εσωτερικές επιθεωρήσεις ποιότητας για τις οποίες εξετάζεται αν:
  - 1) Διενεργούνται σύμφωνα με το υπάρχον πρόγραμμα
  - 2) Πραγματοποιούνται οι προβλεπόμενες διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες εντός των ορισθέντων χρονικών ορίων. Εξασφαλίζεται η μη επανεμφάνιση των καταγεγραμμένων μη συμμορφώσεων
- Η κατάσταση του εξοπλισμού, για τον οποίο εξετάζεται αν:
  - 1) Τηρείται το πρόγραμμα συντήρησης και διακρίβωσης εξοπλισμού
  - 2) Ο χρησιμοποιούμενος εξοπλισμός είναι πάντοτε διακριβωμένος, κατάλληλος και φέρει κατάλληλη σήμανση.
- Δεδομένα από τις αναφορές Διορθωτικών και Προληπτικών Ενεργειών, Παράπονων πελατών, για τις οποίες εξετάζεται αν γίνεται:
  - 1) Επισήμανση αδυναμιών που απαιτούν άμεση διοικητική παρέμβαση, ή περιοχών όπου είναι πιθανόν να παρουσιάσουν πρόβλημα στο μέλλον



- 2) Εξασφάλιση της επάρκειας και καταλληλότητας πόρων σε ανθρώπινο δυναμικό, εξοπλισμό και εγκαταστάσεις. Πρόβλεψη για άμεσες ανάγκες υποδομής για νέες δραστηριότητες.
  - 3) Εμφανισθείσες μη συμμορφώσεις στον εξοπλισμό, τις μεθόδους ελέγχου, το προσωπικό, τους προμηθευτές, τις διαδικασίες του Σ.Δ.Π.
- Αξιολόγηση προμηθευτών (εργαστηρίων, επιθεωρητών, τακτικών προμηθευτών), για τους οποίους εξετάζεται αν:
    - 1) Ανταποκρίνονται στις υποχρεώσεις τους έγκαιρα και αξιόπιστα
    - 2) Υπάρχει ικανοποιητικό δίκτυο επικοινωνίας με αρμόδιο διοικητικό προσωπικό του προμηθευτή και ανταποκρίνονται σε τυχόν εισηγήσεις διορθωτικών ενεργειών
  - Εξέταση θεμάτων από προηγούμενη ανασκόπηση διοίκησης. Κατά την υλοποίηση της ανασκόπησης διοίκησης επανεξετάζεται η ισχύουσα συχνότητα των συναντήσεων. Εάν κρίνεται απαραίτητο σύμφωνα με τα αποτελέσματα της ανασκόπησης τροποποιείται η συχνότητά τους και καταγράφονται οι λόγοι της απόφασης αυτής.
  - Αξιολόγηση αποτελεσμάτων και εκθέσεων επιθεώρησης φορέα πιστοποίησης καθώς και αποτελεσμάτων - εκθέσεων επιθεώρησης από πελάτες ή άλλους ελεγκτικούς φορείς.
  - Ανατροφοδότηση από τον πελάτη
  - Επιδόσεις διεργασιών και συμμόρφωση υπηρεσίας με απαιτήσεις
  - Αλλαγές που θα μπορούσαν να επηρεάσουν το σύστημα ποιότητας
  - Προτάσεις βελτίωσης με τη μορφή εκθέσεων και εισηγήσεων από στελέχη και εργαζόμενους
  - Λοιπά στοιχεία όπως:
    - 1) Στατιστικά αποτελέσματα από την λειτουργία του ΚΤΕΟ

- 2) Επάρκεια και ικανότητα προσωπικού και διάγνωση των εκπαιδευτικών αναγκών του (αρχεία εκπαίδευσης)
- 3) Επάρκεια εξοπλισμού, γραφείων και εγκαταστάσεων

Οι αποφάσεις της συνάντησης καταγράφονται στο έντυπο Ε 60.1, όπως επίσης τυχόν ενέργειες προς εκτέλεση, υπεύθυνο προσωπικό για την υλοποίησή τους, ημερομηνία αποπεράτωσης, καθώς και οι υπογραφές επικύρωσης που αποδεικνύουν την ολοκλήρωση των ενεργειών αυτών.

### **3.7 Εξοπλισμός ελέγχων**

Σκοπός της παρούσας διαδικασίας είναι ο καθορισμός της μεθόδου που ακολουθείται από το ΚΤΕΟ για την εξασφάλιση της συνεχούς καλής λειτουργίας όλου του εξοπλισμού που διαθέτει το ΚΤΕΟ καθώς και τη διακρίβωση του. Στον εξοπλισμό περιλαμβάνονται και τα λογισμικά της μηχανογράφησης, του εξοπλισμού καθώς και τα τοπικά λογισμικά ειδικών εφαρμογών.

Όλος ο εξοπλισμός (όργανα, συσκευές και διατάξεις ελέγχου) του ΚΤΕΟ είναι καταχωρημένος σε αρχείο μέσω του εντύπου Ε 70.1 κατάλογος εξοπλισμού, το οποίο αναθεωρείται και διατηρείται από τον τεχνικό υπεύθυνο. Στον κατάλογο αυτό Ε 70.1, καταγράφονται όλα τα απαραίτητα στοιχεία για τη σωστή λειτουργία και συντήρησή του εξοπλισμού, καθώς και το ιστορικό διακρίβωσης κατασκευής και έγκρισης της καταλληλότητάς του. Ενδέχεται επίσης να γίνεται παραπομπή σε άλλες σχετικές πηγές πληροφόρησης.

Παράλληλα, το σύνολο των λογισμικών προγραμμάτων που χρησιμοποιεί το ΚΤΕΟ (λογισμικά της μηχανογράφησης, εξοπλισμού και τοπικά λογισμικά ειδικών εφαρμογών) είναι καταχωρημένα σε αρχείο με τη μορφή του εντύπου Ε 70.8 «Κατάλογος λογισμικού», το οποίο αναθεωρείται και διατηρείται από τον τεχνικό υπεύθυνο.

Ο καινούριος εξοπλισμός δεν αποδεσμεύεται για χρήση, πριν επιβεβαιωθεί η καλή κατάσταση διακρίβωσης και λειτουργίας του. Στη συνέχεια, συμπληρώνεται το Ε 70.2 καρτέλα εξοπλισμού όπου εκτός των άλλων αναφέρονται στοιχεία όπως:

- Λεπτομέρειες αρχικού ελέγχου για συμμόρφωση με απαιτήσεις προδιαγραφών
- Μετρούμενο φυσικό μέγεθος, εύρος μέτρησης, διακριτικότητα οργάνου καθώς και ακρίβεια μέτρησης και επαναληψιμότητα (τα τελευταία συμπληρώνονται αν είναι διαθέσιμα από κατασκευαστή)
- Λοιπά τεχνικά στοιχεία και γενική περιγραφή οργάνου
- Οδηγίες διακρίβωσης και χρησιμοποιούμενα πρότυπα αναφοράς (εάν υπάρχουν)
- Περιγραφή και θέση οδηγιών χρήσης και συντήρησης οργάνου
- Ιστορικό οργάνου, όπου αναφέρονται στοιχεία όπως διακριβώσεις, συντηρήσεις, επισκευές που έχει υποστεί το όργανο, ποιος είναι υπεύθυνος και μια σύντομη περιγραφή των εργασιών αυτών
- Καταγραφή του υπεύθυνου για τη γενική λειτουργία του οργάνου καθώς και εκπαιδευμένων χειριστών (ελεγκτών)

Ο αρχικός έλεγχος διενεργείται για συμμόρφωση με απαιτήσεις σχετικών τυποποιημένων ελέγχων ως εξής:

- Βάσει των οδηγιών που παρέχονται σε σχετικά τυποποιητικά έγγραφα, δημιουργούνται οδηγίες ελέγχου, όπου αναφέρονται γενικές οδηγίες που αφορούν την κάθε μέτρηση, όπως:
  - 1) προετοιμασία οχήματος
  - 2) στάδια διαδικασίας ελέγχου
  - 3) άλλες πληροφορίες, όπως απαιτήσεις ειδικών συνθηκών μεταχείρισης

Μια λεπτομερής καταγραφή των χαρακτηριστικών και λειτουργικών στοιχείων κάθε λογισμικού, διατηρείται στο αρχείο με τη μορφή του έντυπου Ε 70.9 «Καρτέλα λογισμικού», όπου καταγράφονται όλα τα απαραίτητα στοιχεία για τη σωστή λειτουργία και χρήση του, το ιστορικό τροποποιήσεων και παρεμβάσεων καθώς και το είδος της παρέμβασης αυτής. Για τα λογισμικά προγράμματα, ενημερώνεται το Ε 70.9 με στοιχεία που αφορούν την απόσυρση, αναβάθμιση και τροποποίηση τους. Τηρούνται πληροφορίες που τεκμηριώνουν την παρακολούθηση των αλλαγών και τροποποιήσεων μεταξύ διαφορετικών εκδόσεων.

Ο προμηθευτής του μηχανογραφικού συστήματος του ΚΤΕΟ, τεκμηριώνει γραπτώς στον τεχνικό υπεύθυνο του ΚΤΕΟ οποιεσδήποτε μεταβολές, τροποποιήσεις ή/και αποσύρσεις των λογισμικών προγραμμάτων. Σχετική πληροφόρηση παρέχεται λεπτομερώς στην Ο 111 «Παρακολούθηση, αναβάθμιση και συντήρηση λογισμικού». Μόνο το εξουσιοδοτημένο και κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό μπορεί να θέτει σε λειτουργία εξοπλισμό.

Ευαίσθητα όργανα (αυτά που απαιτούν ειδικές συνθήκες αποθήκευσης και λειτουργίας), καθώς και πρότυπα διακρίβωσης διατηρούνται σε κατάλληλη προστατευτική συσκευασία και αποθηκεύονται σε συνθήκες που υποδεικνύει ο κατασκευαστής σε ειδικά διαμορφωμένο χώρο. Επίσης, όλος ο εξοπλισμός δε μετακινείται εκτός των εγκαταστάσεων του ΚΤΕΟ.

Το ιστορικό κάθε οργάνου καταγράφεται από τον τεχνικό υπεύθυνο στο έντυπο Ε 70.2, που μεταξύ άλλων περιέχει τα ακόλουθα στοιχεία:

- Εργασία που υλοποιήθηκε (διακρίβωση, επισκευή, συντήρηση κ.λ.π.)
- Ημερομηνία
- Όνομα / φορέας υλοποίησης
- Περιγραφή εργασιών

Κάθε ελεγκτής ευθύνεται για την άμεση αναφορά στον τεχνικό υπεύθυνο περιπτώσεων που κατά τη γνώμη του οι ενδείξεις οργάνων κρίνονται λανθασμένες λόγω:

- αποδεδειγμένης βλάβης του οργάνου από κακή μεταχείριση,
- εμφάνισης μη συμβατών ή απροσδόκητων αποτελεσμάτων,
- αφαίρεσης της σήμανσης διακρίβωσης ή μη δυνατότητας ανάγνωσής της, παρουσίας εμφανών σημαδιών λαθροχειρίας (μη εξουσιοδοτημένο άνοιγμα προστατευτικών καλυμμάτων, τροποποίηση / πείραγμα ρυθμίσεων οργάνου, κ.λ.π.).

Τα ανωτέρω όργανα θεωρούνται ως μη συμμορφούμενα, τίθενται άμεσα εκτός χρήσης και σημαίνονται κατάλληλα σύμφωνα με διαδικασία της παραγράφου 2.4, ώστε ν' αποφευχθεί η περαιτέρω χρήση τους.

Ο τεχνικός υπεύθυνος μελετά τις οδηγίες συντήρησης κάθε συσκευής, οργάνου και ειδικής διάταξης από το εγχειρίδιο της συσκευής. Οι οδηγίες συντήρησης, εάν απαιτούνται, καταγράφονται συνοπτικά στην καρτέλα οργάνου E 70.2 και συντάσσεται το πρόγραμμα συντήρησης του εξοπλισμού στο έντυπο προγραμματισμού – καταγραφής συντήρησης E 70.4.

Στην περίπτωση που εμφανιστεί εξοπλισμός με υποψία προβλήματος, ή διαπιστωθεί ότι η λειτουργία του είναι ελαττωματική, ο κάθε ελεγκτής υποχρεούται να αναφέρει κάθε τέτοιου είδους συμβάν στον τεχνικό υπεύθυνο.

Η γραμμή ελέγχου στην οποία έχει εμφανιστεί ο ελαττωματικός εξοπλισμός, τίθεται εκτός λειτουργίας και ακολουθείται η παρακάτω διαδικασία με ευθύνη του τεχνικού υπεύθυνου:

- Επαναλαμβάνεται η μέτρηση χρησιμοποιώντας τον ίδιο εξοπλισμό ώστε να αποκλεισθεί το ενδεχόμενο σφάλματος ελεγκτή (ανθρώπινο σφάλμα)
- Επαναλαμβάνεται η μέτρηση, με ίδιο εξοπλισμό άλλης γραμμής
- Ανασκοπείται το αρχείο του οργάνου και ελέγχεται το ιστορικό του

- Δρομολογούνται οι απαιτούμενες διαδικασίες επιδιόρθωσης, με κλήση του εξουσιοδοτημένου προμηθευτή του συγκεκριμένου εξοπλισμού

Στην περίπτωση επιβεβαίωσης προβλήματος στα αποτελέσματα του τεχνικού ελέγχου, με ευθύνη του τεχνικού υπευθύνου, ειδοποιούνται άμεσα οι κάτοχοι των σχετιζομένων οχημάτων και τα οχήματα αυτά καλούνται άμεσα για επανέλεγχο, στο σημείο που προέκυψε το πρόβλημα, χωρίς επιβάρυνση του ιδιοκτήτη του οχήματος. Κάθε σχετική ενέργεια επισκευής, βλάβης καταγράφεται στο έντυπο E 70.2.

Στην περίπτωση που εξοπλισμός για κάποιο λόγο τεθεί εκτός λειτουργίας και δεν επαναχρησιμοποιηθεί, τότε ο νέος εξοπλισμός που θα παραλάβει το ΚΤΕΟ, σε αντικατάσταση του παλαιού, ταυτοποιείται μοναδιαία με νέο κωδικό οργάνου, ο οποίος δεν έχει σχέση με τον αντίστοιχο προηγούμενο κωδικό της ελαττωματικής συσκευής. Δημιουργείται εκ νέου καρτέλα E 70.1, η οποία ακολουθεί την νέα μοναδιαία κωδικοποίηση.

Ο τεχνικός υπεύθυνος έχει την ευθύνη για τη σύνταξη, παρακολούθηση και το συντονισμό του ετήσιου προγράμματος διακρίβωσης, για το σύνολο του εξοπλισμού του ΚΤΕΟ. Το πρόγραμμα διακρίβωσης του εξοπλισμού αποτυπώνεται στο έντυπο E 70.3. Στόχος του προγράμματος διακρίβωσης είναι η συνεχής διατήρηση όλου του εξοπλισμού σε άριστη λειτουργική κατάσταση και εντός αποδεκτών ορίων σφάλματος, όπως αναφέρεται στα αντίστοιχα έντυπα E 70.2 καρτέλα οργάνου, ή και σε εγχειρίδια του κατασκευαστή.

Η υπευθυνότητα για την επιβεβαίωση της καλής λειτουργικής κατάστασης και της κατάστασης διακρίβωσης κάθε οργάνου ανατίθεται στον τεχνικό υπεύθυνο. Όλο το προσωπικό που μεταχειρίζεται εξοπλισμό, πρέπει να ελέγχει και εξασφαλίζει την καλή κατάσταση λειτουργίας και διακρίβωσής του, πριν από την κάθε χρήση του, όπου απαιτείται και είναι εφικτό από τις οδηγίες του κατασκευαστή.

Πριν από τη χρήση οποιουδήποτε εξοπλισμού, ο αρμόδιος χειριστής πρέπει να ακολουθεί τις υποδείξεις του κατασκευαστή, όπως αναφέρονται στα σχετικά εγχειρίδια, για τον έλεγχο της καλής λειτουργικής κατάστασης και τη ρύθμιση (όχι διακρίβωση) του οργάνου (όπου απαιτείται και είναι δυνατόν).

Η σύνταξη του προγράμματος διακρίβωσης λαμβάνει υπόψη κυρίως, στοιχεία από προηγούμενα πιστοποιητικά διακρίβωσης, εισηγήσεις του φορέα διακρίβωσης, υποδείξεις του κατασκευαστή καθώς και τη συχνότητα χρήσης του οργάνου. Με βάση τις απαιτήσεις διακρίβωσης, ο εξοπλισμός καταχωρείται στις ακόλουθες κατηγορίες:

- Α : απαιτείται διακρίβωση από εξειδικευμένο εξωτερικό φορέα,
- Β: απαιτείται εσωτερική διακρίβωση από εξειδικευμένο προσωπικό του ΚΤΕΟ.
- Γ: «ΔΕΝ ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΔΙΑΚΡΙΒΩΣΗ» (π.χ. για όργανα που χρησιμοποιούνται όπου οι ανοχές μέτρησης είναι «μεγάλες» ή/και η μέτρηση δεν αποτελεί μέρος της / του δοκιμής / ελέγχου, που καλείται να υλοποιήσει το ΚΤΕΟ καθώς και για ειδικές διατάξεις ελέγχων και δοκιμών και διατάξεις διαχείρισης μέσω ελέγχου.

Ο εξοπλισμός που ανήκει στην κατηγορία Β διακριβώνεται κάτω από τις απαραίτητες συνθήκες και σύμφωνα με τεκμηριωμένες διαδικασίες (όπως ορίζονται σε εγχειρίδια του κατασκευαστή ή άλλα σχετικά πρότυπα). Τόσο οι οδηγίες της εσωτερικής διακρίβωσης, όσο και τα αποτελέσματα της διακρίβωσης, αναφέρονται για κάθε όργανο στο Ε 2000, έντυπο καταγραφής δεδομένων εσωτερικής διακρίβωσης, οι οποίες εγκρίνονται από τον τεχνικό υπεύθυνο και φυλάσσονται σε αρχείο πρωτοτύπων Ε 2000, όπως απαιτείται.

Κάθε διακριβωμένο όργανο φέρει σήμανση, που περιέχει τουλάχιστον τα κάτωθι στοιχεία:

- Φορέας διακρίβωσης,
- Ημερομηνία διακρίβωσης,
- Ημερομηνία επόμενης προγραμματισμένης διακρίβωσης,
- Όνομα ή υπογραφή υπεύθυνου διακρίβωσης.

Ο τύπος της σήμανσης (ταμπέλα, αυτοκόλλητο, κ.λ.π.) μπορεί να διαφοροποιηθεί ανάλογα με το φορέα διακρίβωσης κατά περίπτωση. Στην περίπτωση που ο φορέας διακριβώνει τον εξοπλισμό του εσωτερικά (διακρίβωση τύπου Β) οφείλει να σημαίνει το σχετικό εξοπλισμό με ετικέτα αναγνώρισης, ακολουθώντας τις απαιτήσεις της παραγράφου 2.4.

Ο εξοπλισμός της κατηγορίας Γ, ή ο εξοπλισμός στον οποίο σαφώς αναγράφεται η ένδειξη, ότι βρίσκεται εκτός κατάστασης διακρίβωσης, δεν πρέπει να χρησιμοποιείται για την υλοποίηση μετρήσεων.

Σε τριμηνιαία βάση ο Υ.Δ.Π ελέγχει το συμπληρωμένο έντυπο Ε 70.3 για τον προγραμματισμό των διαδικασιών διακρίβωσης (για εσωτερική και εξωτερική διακρίβωση).

Στην περίπτωση που υπάρχει σύμβαση υποστήριξης για κάποιο όργανο, ο Υ.Δ.Π. ενημερώνει έγκαιρα τον εκάστοτε φορέα διακρίβωσης, ώστε να εξασφαλίζεται πάντοτε η καλή κατάσταση διακρίβωσης όλου του εξοπλισμού.

Τα σχετικά αρχεία παρέχουν την απαραίτητη τεκμηρίωση ιχνηλασιμότητας της κάθε διακρίβωσης σε εθνικά, ή διεθνή πρότυπα αναφοράς, ως απόδειξη της συμμόρφωσής του με προδιαγεγραμμένες απαιτήσεις (τεχνικά πρότυπα, προδιαγραφές δοκιμής, κ.λ.π.).

Κατά την παραλαβή πιστοποιητικών διακρίβωσης εξοπλισμού από εξωτερικό φορέα αξιολογούνται από τον τεχνικό υπεύθυνο, με τη συμπλήρωση του Ε 70.7 «έντυπο αξιολόγησης πιστοποιητικών διακρίβωσης», τα ακόλουθα στοιχεία:



- πληρότητα στοιχείων πιστοποιητικού (ιχνηλασιμότητα με εξοπλισμό του ΚΤΕΟ)
- ακολουθούμενη διαδικασία διακρίβωσης
- ιχνηλασιμότητα μετρήσεων διακρίβωσης σε εθνικά ή/και διεθνή πρότυπα.
- οι σημειούμενες αποκλίσεις είναι εντός των καθιερωμένων ορίων.

Αφού επιβεβαιωθούν τα ανωτέρω, το πιστοποιητικό διακρίβωσης εγκρίνεται από τον Τεχνικό Υπεύθυνο, με την υπογραφή της τελευταίας του σελίδας «ΕΛΕΓΧΘΗΚΕ ΚΑΙ ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ».

Στην περίπτωση που εμφανίζεται εξοπλισμός, εκτός κατάστασης διακρίβωσης ή υπάρχει υποψία προβλήματος, ακολουθείται η παρακάτω διαδικασία (όπου είναι δυνατόν να εφαρμοσθεί), υπό την επιτήρηση του τεχνικού υπεύθυνου:

- Επαναλαμβάνεται η μέτρηση χρησιμοποιώντας τον ίδιο εξοπλισμό ώστε να αποκλεισθεί το ενδεχόμενο σφάλματος ελεγκτή (ανθρώπινο σφάλμα)
- Επαναλαμβάνεται η μέτρηση, με άλλο εξοπλισμό (όπου είναι δυνατόν), με γνωστή κατάσταση διακρίβωσης
- Ανασκοπείται το αρχείο του οργάνου και ελέγχεται το ιστορικό του
- Δρομολογούνται οι απαιτούμενες διαδικασίες επιδιόρθωσης και διακρίβωσης κατά περίπτωση
- Ελέγχονται (μέσω του μηχανογραφικού συστήματος) προγενέστερα αρχεία τεχνικού ελέγχου οχημάτων, μέχρι του σημείου που επιβεβαιωθεί ότι ο εξοπλισμός δεν παρουσίαζε προβλήματα. Τέτοιο σημείο θα μπορούσε να αποτελέσει προηγούμενη ημερομηνία διακρίβωσης. Το μηχανογραφικό σύστημα του ΚΤΕΟ έχει τέτοιου είδους δυνατότητες, ώστε να αντληθούν στοιχεία για την πιθανή ανάκληση οχημάτων για επανέλεγχο.

Στην περίπτωση επιβεβαίωσης προβλήματος στα αποτελέσματα του τεχνικού ελέγχου, με ευθύνη του τεχνικού υπευθύνου, ειδοποιούνται άμεσα οι κάτοχοι των σχετιζομένων οχημάτων και τα οχήματα αυτά καλούνται άμεσα για επανέλεγχο,

στο σημείο που προέκυψε το πρόβλημα, χωρίς επιβάρυνση του ιδιοκτήτη του οχήματος.

Στην περίπτωση που διακριβωθεί ένα όργανο και βρεθεί ότι υπάρχει μόνιμη απόκλιση στις παραμέτρους ρύθμισής του, προκειμένου να συμπεριφέρεται έτσι ώστε να μην επηρεάζεται η ακρίβεια των μετρήσεων του, με την έγκριση του τεχνικού υπεύθυνου τοποθετείται, σε εμφανή θέση πάνω στο όργανο, κατάλληλη σήμανση της αντίστοιχης διόρθωσης με αναφορά στο σχετικό πιστοποιητικό ή / και στον πίνακα / καμπύλη διακρίβωσης του. Η συγκεκριμένη δυνατότητα δεν αφορά τον εξοπλισμό της αυτόματης γραμμής τεχνικού ελέγχου, αλλά μόνο το παχύμετρο μέτρησης βάθους πέλματος και το μανόμετρο μέτρησης πίεσης ελαστικών.

### **3.8 Προμήθειες**

Σκοπός της συγκεκριμένης διαδικασίας είναι ο καθορισμός του τρόπου της αρχικής επιλογής και της συνεχούς αξιολόγησης των προμηθευτών των προϊόντων και υπηρεσιών που επιδρούν στην ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρει το ΚΤΕΟ στους πελάτες του, καθώς και της μεθόδου που ακολουθείται για την προμήθεια:

- Εξοπλισμού των ελέγχων (οργάνων, συσκευών, μηχανών, ειδικών διατάξεων κ.λ.π.)
- Υπηρεσιών για την υλοποίηση ελέγχων
- Πρώτων υλών, υλικών, αναλώσιμων, κ.λ.π.

Η διαδικασία αυτή εφαρμόζεται σε όλα τα τμήματα του ΚΤΕΟ που υλοποιούν παραγγελίες για αγορές και προμήθειες. Το ΚΤΕΟ ανάλογα με την περίπτωση προμηθεύεται υλικά και υπηρεσίες. Οι προμηθευτές επιλέγονται με βάση τη δυνατότητά τους να ικανοποιήσουν τις απαιτήσεις του υπό προμήθεια προϊόντος ή/και υπηρεσίας. Οι προμήθειες πραγματοποιούνται βάσει των οδηγιών που

περιγράφονται στη Διαδικασία αυτή και της πολιτικής που εφαρμόζει γενικότερα το ΚΤΕΟ για τις προμήθειες. Η διαδικασία αυτή δεν αφορά υποχρεωτικά αγοραζόμενα προϊόντα, που δεν έχουν επίπτωση στην ποιότητα της τελικά προσφερόμενης υπηρεσίας (π.χ είδη καθαρισμού γραφείων).

Γίνεται αρχική αξιολόγηση και στην συνέχεια αξιολόγηση σε ετήσια βάση (κατά προτίμηση στο τέλος του ημερολογιακού έτους) του προμηθευτή από τον τεχνικό υπεύθυνο και τον Υ.Δ.Π. βάσει των κάτωθι απαιτήσεων κατά περίπτωση ώστε να εξασφαλίζεται η αξιοπιστία και ικανότητα του φορέα:

- της προηγούμενης εμπειρίας συνεργασίας
- συμμόρφωση με την νομοθεσία
- πιστοποίηση συστήματος ποιότητας προμηθευτή ως προς ISO 9001:2008.  
Στην περίπτωση που το ΚΤΕΟ λαμβάνει υπηρεσίες δοκιμών ή / και διακρίβωσης τότε ο προμηθευτής αξιολογείται επιπρόσθετα ως προς ISO / IEC 17025, με τη συμπλήρωση του Ε 80.5 Δελτίο Αξιολόγησης Εργαστηρίων Διακριβώσεων
- Στην περίπτωση που χρησιμοποιούνται εξωτερικοί συνεργάτες για την υλοποίηση εσωτερικών επιθεωρήσεων, τότε εκτός των άλλων εντύπων χρησιμοποιείται και το έντυπο Ε 80.6 Δελτίο Αξιολόγησης εξωτερικών Συνεργατών
- των επιθεωρήσεων στις εγκαταστάσεις του προμηθευτή για αξιολόγηση της ικανότητάς του
- της αποστολής Ερωτηματολογίου Αξιολόγησης Προμηθευτή Ε 80.4
- της αξιολόγησης προσφορών, διαφημιστικών φυλλαδίων και αντίστοιχου ενημερωτικού υλικού του φορέα
- Ανταπόκριση σε προσφορά, παραγγελία και συστάσεις για διόρθωση
- Χρόνος παράδοσης
- Πληροφορίες από τον ανταγωνισμό

Τα σχετικά με την αξιολόγηση και έγκριση κάθε προμηθευτή στοιχεία, καταγράφονται στα έντυπα Ε 80.3, Ε 80.5 και Ε 80.6 (αντίστοιχα) που φυλάσσεται μαζί με την παραπάνω τεκμηρίωση σε αντίστοιχους Φακέλους προμηθευτών. Οι εγκεκριμένοι προμηθευτές καταγράφονται στο Ε 80.2 κατάλογο εγκεκριμένων προμηθευτών. Ο τεχνικός υπεύθυνος του ΚΤΕΟ έχει την ευθύνη για την τελική έγκριση κάθε εγκεκριμένου προμηθευτή.

Το ΚΤΕΟ αξιολογεί συνεχώς τους προμηθευτές κατά την προσφορά έργου, ή διεκπεραίωση παραγγελίας κατά περίπτωση. Τυχόν παρατηρήσεις (προβλήματα) καταγράφονται στο Ε 80.3 από τον τεχνικό υπεύθυνο, ή τον Υ.Δ.Π. κατά περίπτωση.

Ο Υ.Δ.Π. διατηρεί κατάλογο εγκεκριμένων προμηθευτών, στον οποίο περιλαμβάνονται προμηθευτές, εργαστηριακού εξοπλισμού (οργάνων, μηχανών, ειδικών συσκευών και διατάξεων κ.λ.π.), εργαστήρια δοκιμών και διακριβώσεων, λοιπών υπηρεσιών υποστήριξης (εκπαίδευσης, διαπιστευμένων φορέων ελέγχου κ.λ.π.) και γενικά προμηθευτές που προμηθεύουν με προϊόντα/ υπηρεσίες που θεωρούνται σημαντικά για την ομαλή της λειτουργία και την ολοκλήρωση των τεχνικών ελέγχων οχημάτων.

Ο διευθυντής ενημερώνεται στην περίπτωση που κάποιος προμηθευτής κρίνεται ως απορριπτός λόγω χαμηλής ή προβληματικής επίδοσης και εγκρίνει κατά περίπτωση την απόρριψή του. Οι προμηθευτές που έχουν απορριφθεί διατηρούνται στο Ε 80.2 όπου και καταγράφονται τα αίτια και η ημερομηνία της απόφασης για παύση συνεργασίας.

Η υλοποίηση των παραγγελιών για την προμήθεια υλικών και υπηρεσιών γίνεται μετά τη συμπλήρωση του δελτίου παραγγελίας Ε 80.1 από τον υπάλληλο που πραγματοποιεί την παραγγελία και της έγκρισής του από το διευθυντή. Όλα τα εγκεκριμένα έντυπα Ε 80.1 διατηρούνται από τον Υ.Δ.Π.

Κανένα υλικό δεν γίνεται αποδεκτό και δεν χρησιμοποιείται εάν προηγουμένως δεν επαληθευτεί από τον παραγγέλοντα. Η επαλήθευση της καλής κατάστασης

αγαθών εξασφαλίζεται με την υπογραφή του υπαλλήλου που πραγματοποίησε την παραγγελία στο Ε 80.1.

### **3.9 Αρχεία**

Σκοπός της συγκεκριμένης διαδικασίας είναι ο καθορισμός της μεθόδου που ακολουθείται από το ΚΤΕΟ για την αναγνώριση, συλλογή, ταξινόμηση, πρόσβαση, αρχειοθέτηση, αποθήκευση, διατήρηση και καταστροφή των αρχείων για την ποιότητα. Εφαρμόζεται από το ΚΤΕΟ για τις σχετικές με τα αρχεία ποιότητας διεργασίες ώστε να αποδεικνύεται η συμμόρφωση με τις απαιτήσεις και η αποτελεσματική λειτουργία του Σ.Δ.Π.

Τα αρχεία ποιότητας έχουν τη μορφή εγγράφου ή οποιουδήποτε άλλου μέσου δεδομένων (π.χ ηλεκτρονικά αρχεία σε δισκέτα ή σε CD, βιντεοσκοπήσεις, κ.λ.π.). Τα συμπληρωμένα έντυπα και τα λοιπά έγγραφα και δεδομένα του Σ.Δ.Π. που αποτελούν αρχεία ποιότητας συμπληρώνονται από το προσωπικό όπως αναφέρεται στις σχετικές διαδικασίες. Τα αρχεία ποιότητας τηρούνται ως απόδειξη της αποτελεσματικής λειτουργίας του συστήματος ποιότητας. Τα αρχεία ποιότητας αναφέρονται στον Ε 90.1 κατάλογο αρχείων Σ.Δ.Π μαζί με το χρόνο και τους υπεύθυνους φύλαξής τους.

Τα αρχεία ποιότητας σημαίνονται ευδιάκριτα με ευθύνη των υπεύθυνων για την συμπλήρωσή τους και διατηρούνται με τέτοιο τρόπο έτσι ώστε να έχουν εύκολη πρόσβαση όλα τα αρμόδια στελέχη. Τα αρχεία ποιότητας αποθηκεύονται με ευθύνη των υπεύθυνων φύλαξής τους, στους χώρους που προσδιορίζονται στον κατάλογο αρχείων Ε 90.1, ώστε να προφυλάσσονται από την πρόκληση ζημιάς, υποβάθμισης ή απώλειας. Οι υπεύθυνοι φύλαξης κάθε αρχείου φροντίζουν για την πληρότητα και την ακρίβεια του περιεχομένου του, την ανανέωσή του, τη διατήρηση της καλής του κατάστασης και την προφύλαξή του από πρόσβαση από

αναρμόδια άτομα. Επίσης, φροντίζουν για την καταστροφή των αρχείων μετά το πέρας της περιόδου διατήρησής τους.

Ειδικότερα, το αρχείο εκδοθέντων δελτίων τεχνικού ελέγχου πελατών φυλάσσονται σε κλειδωμένο χώρο. Πρόσβαση (κλειδιά) έχει μόνον εξουσιοδοτημένο προσωπικό. Τα αρχεία τεχνικού ελέγχου οχημάτων αναφέρουν όλη την απαραίτητη πληροφόρηση για την σύνταξη των δελτίων τεχνικού ελέγχου σε οχήματα. Γίνεται αυτόματη άντληση από το μηχανογραφικό σύστημα όλων των ειδικών παραμετρικών στοιχείων του κάθε ελέγχου από το αρχείο αυτό ανάλογα με την κατηγορία του οχήματος.

Όλα τα δεδομένα του ελέγχου οχημάτων καταγράφονται από το ελεγκτικό προσωπικό του ΚΤΕΟ, κατά την διάρκεια του τεχνικού ελέγχου, με σαφήνεια, καθαρότητα και με ανεξίτηλο μέσον. Οι εγγραφές υπογράφονται από το αρμόδιο προσωπικό του ΚΤΕΟ.

Στη περίπτωση ακύρωσης της καταχώρησης σε αρχεία, επιτρέπεται μόνο η διαγραφή της αρχικής καταχώρησης (ώστε να είναι ακόμα ευδιάκριτη). Απαγορεύεται η χρήση οποιουδήποτε μέσου που θα καταστήσει την αρχική καταχώρηση δυσανάγνωστη (γόμα, διορθωτικό υγρό, κ.λ.π.). Μετά από κάθε τροποποίηση ακολουθεί η υπογραφή του αρμόδιου προσωπικού για την ενέργεια αυτή.

Η πρόσβαση στα αρχεία του Σ.Δ.Π. καθορίζεται στις σχετικές διαδικασίες του Σ.Δ.Π. Οι πελάτες έχουν δικαίωμα πρόσβασης μόνο στα αρχεία που τους αφορούν όταν αυτό έχει συμφωνηθεί προηγουμένως, ενώ αντίθετα οι εκπρόσωποι του φορέα διαπίστευσης έχουν δικαίωμα πρόσβασης σε όλα τα αρχεία ποιότητας.

Η φύση των υπηρεσιών που παρέχει το ΚΤΕΟ (τεχνικός έλεγχος οχημάτων) έχει ως αποτέλεσμα το αρμόδιο προσωπικό να έχει πρόσβαση σε έγγραφα και δεδομένα του πελάτη εμπιστευτικής φύσης. Στα στοιχεία αυτά έχει πρόσβαση μόνον το αρμόδιο προσωπικό για την υλοποίηση του αναληφθέντος έργου.

Όλο το προσωπικό (συμπεριλαμβανομένων και εξωτερικών συνεργατών) υπογράφουν συμφωνητικό εμπιστευτικότητας αναφορικά με τη διαχείριση εγγράφων και δεδομένων εμπιστευτικής φύσης. Στα ηλεκτρονικά αρχεία του ΣΔΠ πρόσβαση έχει το προσωπικό που διαθέτει τον κωδικό πρόσβασης του σταθμού εργασίας όπου απαιτείται. Ηλεκτρονικά αρχεία τηρούνται και σε εφεδρικά αντίτυπα. Όλα τα ηλεκτρονικά αρχεία του φορέα (μηχανογραφικό και σύστημα διαχείρισης ποιότητας) είναι αποθηκευμένα σε σκληρό μαγνητικό δίσκο.

Απώλεια, ή καταστροφή μέρους, ή ολόκληρου ηλεκτρονικού αρχείου μπορεί να προκληθεί από φθορά του σκληρού μαγνητικού δίσκου του Η/Υ. Προς αποφυγή απώλειας δεδομένων ο Υ.Δ.Π αποθηκεύει κάθε ημέρα στον υπολογιστή της γραμματείας τα σχετικά αρχεία του φορέα (back up). Για κάθε ημέρα της εβδομάδος υπάρχει και μία αντίστοιχη συντόμευση (backup Δευτέρας, backup Τρίτης κ.ο.κ.) την οποία θα πρέπει να την εκτελέσει στο τέλος της ημέρας. Στο τέλος του μήνα διενεργείται ένα πλήρες backup σε CD, ή άλλο εξωτερικό σκληρό δίσκο τόσο του αρχείου του μηχανογραφικού συστήματος όσο και του αρχείου του συστήματος διαχείρισης της ποιότητας και αποθηκεύονται στο αρχείο.

Προς αποφυγή πρόκλησης φθοράς των ηλεκτρονικών αρχείων από την πιθανή προσβολή τους από ιούς, ο Υ.Δ.Π ελέγχει με κατάλληλο πρόγραμμα (antivirus) ολόκληρο το σκληρό μαγνητικό δίσκο που περιέχει τα αρχεία μια φορά ανά 15 ημέρες. Ο έλεγχος για ιούς προηγείται της διαδικασίας backup. Στην περίπτωση που το πρόγραμμα ανακαλύψει κάποιο ιό τότε ανάλογα με το είδος του ιού, ή «καθαρίζεται» το αρχείο που έχει προσβληθεί, ή διαγράφεται. Στην περίπτωση που απαιτείται διαγραφή κάποιου αρχείου αυτό επαναφέρεται στο σκληρό δίσκο από το φορητό δίσκο backup με την πιο πρόσφατη ημερομηνία. Ακολουθεί η διαδικασία backup. Η ενημέρωση (update) του προγράμματος antivirus γίνεται από το Υ.Δ.Π, ο οποίος παρακολουθεί αν υπάρχει έκδοση update στην ηλεκτρονική διεύθυνση του προμηθευτή του προγράμματος. Όποτε υπάρχει

έκδοση update ενημερώνεται τοπικά το πρόγραμμα antivirus που είναι εγκαταστημένο στον Η/Υ.

Πρόσβαση στο σκληρό δίσκο όπου περιέχονται τα δεδομένα του ΚΤΕΟ έχει μόνο εξουσιοδοτημένο προσωπικό του, με τη χρήση κωδικού πρόσβασης. Δυνατότητα αλλαγής του κωδικού πρόσβασης έχει μόνο ο Υ.Δ.Π.

Η καταστροφή αρχείων ποιότητας πραγματοποιείται με κοινή απόφαση των Υ.Δ.Π. και του διευθυντή. Λαμβάνονται υπόψη τυχόν νομικές διατάξεις και υποδείξεις του Ε.ΣΥ.Δ. που έχουν ισχύ τη συγκεκριμένη περίοδο. Σε καμία περίπτωση όμως η περίοδος αυτή δεν θα είναι μικρότερη των πέντε ετών. Ο Υ.Δ.Π. διατηρεί κατάλογο των αρχείων του Σ.Δ.Π. που καταστρέφονται.

### **3.10 Τεχνικός έλεγχος οχημάτων**

Σκοπός της συγκεκριμένης διαδικασίας είναι ο καθορισμός της μεθόδου που ακολουθείται από το ΚΤΕΟ για την διενέργεια του τεχνικού ελέγχου των οχημάτων. Η διαδικασία αυτή περιγράφει τον τρόπο που χειρίζεται το ελεγχόμενο όχημα από τη στιγμή που εισέρχεται το όχημα από την πύλη έως και την έξοδο του από το ΚΤΕΟ.

Ο πελάτης αρχικά επικοινωνεί με τη γραμματεία του ΚΤΕΟ για να διαπιστωθεί αν το προς έλεγχο όχημα εμπίπτει στο πεδίο διαπίστευσης του ΚΤΕΟ, καθώς και να ενημερωθεί για τη διαθεσιμότητα με βάση την οποία μπορεί να πραγματοποιηθεί ο τεχνικός έλεγχος του οχήματος του. Η επικοινωνία με τη γραμματεία μπορεί να πραγματοποιηθεί είτε τηλεφωνικά, είτε με την παρουσία του πελάτη στις εγκαταστάσεις του ΚΤΕΟ.

Αφού διαπιστωθεί ότι το συγκεκριμένο όχημα μπορεί να ελεγχθεί από το ΚΤΕΟ με βάση το πεδίο πιστοποίησής του, ο υπάλληλος της γραμματείας ελέγχει τη διαθεσιμότητα του ΚΤΕΟ για την ημερομηνία που επιθυμεί ο πελάτης να



πραγματοποιηθεί ο έλεγχος μέσω του προγραμματισμού που διαθέτει το μηχανογραφικό σύστημα. Προκειμένου να καταστεί εφικτή η υλοποίηση του ανωτέρω προγραμματισμού, προαπαιτείται ο καθορισμός με ευθύνη του τεχνικού υπευθύνου, του αριθμού των οχημάτων που είναι σε θέση να δεχθεί το ΚΤΕΟ τη δεδομένη χρονική περίοδο, αναλόγως τη διαθεσιμότητα του προσωπικού, του εξοπλισμού και λοιπών παραγόντων.

Κατόπιν συμφωνίας με τον πελάτη οριστικοποιείται η ημερομηνία ελέγχου του οχήματος και σημειώνονται τα στοιχεία επικοινωνίας, για τη δυνατότητα ενημέρωσης του σε οποιασδήποτε περίπτωση τροποποίησης. Ο υπάλληλος της γραμματείας ενημερώνει τον κάτοχο του οχήματος για όλα τα απαραίτητα δικαιολογητικά που θα πρέπει να έχει μαζί του ο προσκομίζον το όχημα (πχ. άδεια κυκλοφορίας του οχήματος, ταυτότητα, προηγούμενο δελτίο τεχνικού ελέγχου, κάρτα ελέγχου καυσαερίων, παράβολο εκπρόθεσμου ελέγχου αν ο πελάτης το έχει προμηθευτεί).

Αναλυτικότερα αναφορά για όλα τα προαναφερόμενα υπάρχει στις οδηγίες:

- Ο 103 Οδηγία υπαλλήλων γραμματείας
- Ο 104 Οδηγία χαρακτηρισμού ελέγχων – παράβολα

Όταν το όχημα εισέλθει στις εγκαταστάσεις του ΚΤΕΟ, ο πελάτης αφήνει το όχημα του σε συγκεκριμένο χώρο ειδικά διαμορφωμένο για τον σκοπό αυτό και εισέρχεται εντός του χώρου των κυρίων εγκαταστάσεων του ΚΤΕΟ. Κατά την είσοδο του στο χώρο της γραμματείας πρέπει να φέρει όλα τα απαιτούμενα δικαιολογητικά

Ο πελάτης προσκομίζει στην γραμματεία τα αναγκαία δικαιολογητικά ελέγχου, όπως άδεια κυκλοφορίας του οχήματος, έγγραφο ταυτοποίησης (ταυτότητα ή διαβατήριό του προσκομίζοντα του οχήματος και όχι του ιδιοκτήτη), το προηγούμενο Δ.Τ.Ε και την Κ.Ε.Κ (εάν υπάρχουν) προκειμένου ο αρμόδιος υπάλληλος να εισάγει στο σύστημα τον αριθμό κυκλοφορίας του οχήματος, ή τον

χαρακτηριστικό αριθμό ελέγχου. Για κάθε κατηγορία οχήματος που εισέρχεται στο ΚΤΕΟ υπάρχουν αναλυτικές περιγραφές των απαιτούμενων δικαιολογητικών σε επιμέρους οδηγίες του συστήματος ποιότητας.

Ο υπάλληλος της γραμματείας με βάση τα στοιχεία της άδειας κυκλοφορίας του οχήματος εισάγει στο τερματικό της γραμματείας τον αριθμό κυκλοφορίας του οχήματος, το εργοστάσιο κατασκευής του και τον τύπο του. Το σύστημα καταγράφει αυτόματα την ημερομηνία και την ώρα, καθώς και τον αύξοντα αριθμό του εισερχόμενου οχήματος τη συγκεκριμένη μέρα.

Μετά την εισαγωγή στο σύστημα του ΚΤΕΟ των παραπάνω στοιχείων του οχήματος εκτυπώνεται εις διπλούν ο αύξων αριθμός του εισερχόμενου οχήματος που αποτελεί και τον χαρακτηριστικό αριθμό ελέγχου του οχήματος. Κάτω από τον παραπάνω αριθμό εκτυπώνεται ο αριθμός κυκλοφορίας και η ημερομηνία του ελέγχου. Στη συνέχεια το ένα αντίτυπο φυλάσσεται στο ΚΤΕΟ και το άλλο παραδίδεται στον ελεγκτή που θα πραγματοποιήσει τον έλεγχο. Ο ελεγκτής τοποθετεί το αντίτυπο στον ανεμοθώρακα του οχήματος.

Γίνεται λήψη των στοιχείων της άδειας κυκλοφορίας από το μηχανογραφικό σύστημα του ΥΜΕ. Γίνεται αντιπαραβολή τους με τα στοιχεία της προσκομιζόμενης άδειας και αποστέλλονται στο ΥΜΕ ηλεκτρονικά μόνο οι διαφορές. Γίνεται αυτόματη άντληση και εμφάνιση στην οθόνη του τερματικού των «τεχνικών στοιχείων του οχήματος» από το «αρχείο εγκρίσεων τύπου (ΑΕΤ)» που έχει παραδοθεί στο ΚΤΕΟ από τη ΔΑΧΜ. Αν διαπιστωθεί ότι τα παραπάνω στοιχεία δεν υπάρχουν στο ΑΕΤ, ή είναι ελλιπή, ή εμφανώς λανθασμένα, εισάγονται νέα, ή συμπληρώνονται, ή διορθώνονται από τον υπάλληλο της γραμματείας. Το σύστημα καταγράφει αυτόματα τις συμπληρώσεις, ή διορθώσεις στοιχείων που έγιναν και τις αποστέλλει στη ΔΑΧΜ για έλεγχο μαζί με τα λοιπά στοιχεία του ελέγχου. Μετά τον έλεγχο των «τεχνικών στοιχείων του οχήματος» και αφού δε διαπιστωθούν ελλείψεις, ή λάθη

εμφανίζεται στην οθόνη κατάλογος με τα αναγκαία δικαιολογητικά ελέγχου και δίπλα σε κάθε ένα από αυτά θέση επιβεβαίωσης.

Ο υπάλληλος της γραμματείας ελέγχει τις θέσεις επιβεβαίωσης με βάση τα παραδοθέντα από τον πολίτη έγκυρα δικαιολογητικά. Υπάρχει δυνατότητα προσθήκης από τον υπάλληλο νέων δικαιολογητικών καθώς και σημειώσεων, ή τυχόν παρατηρήσεων (εάν για παράδειγμα το συγκεκριμένο όχημα έχει υποβληθεί και παλιότερα σε έλεγχο εξετάζεται προκειμένου να εξακριβωθεί ότι το όχημα δεν έχει προσκομισθεί προς έλεγχο εκπρόθεσμα). Για να ολοκληρωθεί επιτυχώς η λειτουργία της γραμματείας θα πρέπει να έχουν ελεγχθεί όλες οι θέσεις επιβεβαίωσης. Στη συνέχεια εμφανίζεται αυτόματα το παράβολο που πρέπει να καταβληθεί με ανάλυση του κόστους του τυχόν εκπρόθεσμου ελέγχου, του κόστους της κάρτας ελέγχου καυσαερίων (ΚΕΚ), εφόσον εκδίδεται και του συνολικού ποσού.

Για την ομαλότερη λειτουργία της γραμματείας, ακολουθούνται οι οδηγίες:

- Ο 103 Οδηγία Υπαλλήλων Γραμματείας
- Ο 104 Οδηγία χαρακτηρισμού ελέγχων – παράβολα

Κατόπιν ολοκλήρωσης των ανωτέρω ο περαιτέρω έλεγχος του οχήματος ανατίθεται σε συγκεκριμένο ελεγκτή, ο οποίος έχει δικαίωμα υπογραφής του Ε 110.1 δελτίο τεχνικού ελέγχου που θα αποδοθεί τελικά στον κάτοχο του οχήματος με τα αποτελέσματα του τεχνικού ελέγχου. Η γραμματεία παραδίδει σε συγκεκριμένο ελεγκτή, τα κλειδιά του οχήματος, συνοδευμένα με φάκελο που περιέχει το σύνολο των προσκομιζόμενων εγγράφων στο ΚΤΕΟ. Για τη διεξαγωγή των προβλεπόμενων τεχνικών ελέγχων, το όχημα εισάγεται σε συγκεκριμένο διάδρομο, όπου διαδοχικά υφίσταται τον έλεγχο των σημείων που αναφέρονται στην εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία. Το προηγούμενο ΕΣΤΕ (αν υπάρχει) αφαιρείται από τον ελεγκτή του ΚΤΕΟ, πριν από την έναρξη του ελέγχου.

Οι έλεγχοι διακρίνονται σε μακροσκοπικούς οπτικούς ελέγχους καθώς και σε μετρήσεις με τη χρήση κατάλληλου εξοπλισμού συγκεκριμένων μεθόδων. Οι οπτικοί έλεγχοι πραγματοποιούνται σύμφωνα με την Ο 1000 οπτικοί έλεγχοι, ενώ οι υπόλοιπες μετρήσεις λαμβάνονται σύμφωνα με τον τρόπο που περιγράφονται σε αντίστοιχες οδηγίες σειράς Ο 1000. Ο εξοπλισμός του ΚΤΕΟ, με τον οποίο πραγματοποιούνται οι τεχνικοί έλεγχοι, περιλαμβάνει μηχανήματα και ηλεκτρονικά συστήματα – υπολογιστές με κατάλληλο λογισμικό. Η διαχείριση του εξοπλισμού υλοποιείται σύμφωνα με την Δ 70 «διαχείριση εξοπλισμού».

Τη λειτουργία κάθε μίας αυτόματης γραμμής διαχειρίζεται μία κεντρική ηλεκτρονική μονάδα ελέγχου. Τα συστήματα ηλεκτρονικών υπολογιστών καθώς και τα μηχανήματα ελέγχου περιγράφονται αναλυτικότερα στις αντίστοιχες οδηγίες:

- Ο 1010 «Αναλυτής καυσαερίων βενζίνης»
- Ο 1020 «Αναλυτής καυσαερίου πετρελαίου»
- Ο 1030 «Συγκλισιόμετρο»
- Ο 1040 «Αναρτισερόμετρο»
- Ο 1050 «Φρενόμετρο»
- Ο 1060 «Φωτόμετρο»
- Ο 1070 «Εκπεμπόμενος θόρυβος»
- Ο 1080 «Ανιχνευτής διαρροής υγραερίου»

Το λογισμικό του κεντρικού υπολογιστή του ΚΤΕΟ αξιολογεί στη συνέχεια, σε σχέση με τα αποτελέσματα των τιμών, τις ελλείψεις και τα προβλήματα που παρουσιάζει το όχημα. Η γραμμή ελέγχου περιλαμβάνει δύο συσκευές ανάλυσης καυσαερίων (βενζίνης και πετρελαίου), ένα συγκλισιόμετρο, ένα αμορτισερόμετρο, ένα φρενόμετρο, ένα φωτόμετρο και ένα τζογόμετρο. Συγκεκριμένα σε κάθε μηχανήμα ελέγχου ο ελεγκτής απλώς επιβεβαιώνει τα αποτελέσματα των μετρήσεων τα οποία καταχωρούνται. Τα δε αρχεία μετρήσεων του Σ.Μ. διατηρούνται σε βάση δεδομένων καθιστώντας αδύνατη οποιαδήποτε

παρέμβαση ή τροποποίηση σε αυτά από οποιοδήποτε εξωτερικό παράγοντα. Ο κεντρικός υπολογιστής, επεξεργάζεται τους κωδικούς ελλείψεων για τις τιμές των ελέγχων χωρίς καμία ανοχή και απομνημονεύει το σύνολο των προβλημάτων και ελλείψεων. Στη γραμματεία αυτομάτως εκτυπώνεται το δελτίο τεχνικού ελέγχου όπου θα υπάρχουν όλες οι απαραίτητες πληροφορίες και τα αποτελέσματα των ελέγχων. Παράλληλα εκτυπώνεται το κοστολόγιο, σφραγίζονται και υπογράφονται τα απαραίτητα έγγραφα.

Μετά το πέρας του τεχνικού ελέγχου ο ελεγκτής ενημερώνει τον πελάτη για πιθανά καταγεγραμμένες ελλείψεις που σημειώθηκαν κατά τον τεχνικό έλεγχο, υπογράφει και σφραγίζει το δελτίο τεχνικού ελέγχου, οδηγεί το όχημα σε ειδικό διαμορφωμένο χώρο στάθμευσης των ελεγχθέντων οχημάτων από όπου ο πελάτης παραλαμβάνει το όχημα του. Στην περίπτωση που ο πελάτης δεν αποδέχεται τα ευρήματα ή επιθυμεί περαιτέρω διευκρινήσεις, τότε ο ελεγκτής τον παραπέμπει στον Τεχνικό Υπεύθυνο του ΚΤΕΟ.

Η γραμματεία έχει την ευθύνη για την αρχειοθέτηση των εγγράφων που προκύπτουν από τον τεχνικό έλεγχο, λαμβάνοντας υπόψη τις απαιτήσεις αρχειοθέτησης που αναφέρονται λεπτομερώς σε επιμέρους οδηγίες του συστήματος ποιότητας. Όσα αφορούν το μηχανογραφικό σύστημα θα λειτουργήσουν μετά την τοποθέτησή του συστήματος στο ΚΤΕΟ.

Για την εξασφάλιση της αξιοπιστίας των τεχνικών ελέγχων, εκτός των όσων αναφέρονται σε αυτήν και στις λοιπές διαδικασίες του Σ.Δ.Π. του ΚΤΕΟ, καθορίζεται ο ελάχιστος χρόνος διενέργειας περιοδικών τεχνικών ελέγχων διαφόρων κατηγοριών οχημάτων. Ως ελάχιστος χρόνος νοείται ο χρόνος διενέργειας πλήρους περιοδικού τεχνικού ελέγχου, είτε για αρχικό, είτε και για περιοδικό έλεγχο του οχήματος.

Πίνακας 3.2: Ελάχιστος χρόνος διενέργειας περιοδικών τεχνικών ελέγχων των διαφόρων κατηγοριών οχημάτων

<b>ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΟΧΗΜΑΤΟΣ</b>	<b>ΕΛΑΧΙΣΤΟΣ ΧΡΟΝΟΣ (min)</b>
ΕΠΙΒΑΤΙΚΟ ΙΧ	20
ΕΠΙΒΑΤΙΚΟ ΕΔΧ	25
ΦΟΡΤΗΓΟ ΜΒ ≤ 3,5 tn	20
ΜΟΤΟΠΟΔΗΛΑΤΟ	12
ΜΟΤΟΣΥΚΛΕΤΑ	20
ΛΕΩΦΟΡΕΙΟ ≤ 10μετρων	35
ΛΕΩΦΟΡΕΙΟ > 10μετρα ΠΛΗΝ ΑΡΘΡΩΤΩΝ	50
ΛΕΩΦΟΡΕΙΟ (ΑΡΘΡΩΤΟ)	80

<b>ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΟΧΗΜΑΤΟΣ</b>	<b>ΕΛΑΧΙΣΤΟΣ ΧΡΟΝΟΣ (min)</b>		
	<b>ΧΩΡΙΣ ADR ή ATP</b>	<b>ATP</b>	<b>ADR</b>
ΦΟΡΤΗΓΟ > 3,5 tn 2 αξονικο	30	35	40
ΦΟΡΤΗΓΟ 3 αξονικο	35	40	45
ΦΟΡΤΗΓΟ 4 αξονικο	40	45	50
ΣΥΡΜΟΣ 3αξονικος	50	55	60
ΣΥΡΜΟΣ 4αξονικος	55	60	65
ΣΥΡΜΟΣ 5αξονικος	60	65	70
ΣΥΡΜΟΣ 6αξονικος	65	70	75
ΡΥΜ/ΝΟ–ΗΜΙΡΥΜ/ΝΟ 2 αξονικο	25	30	35
ΡΥΜ/ΝΟ–ΗΜΙΡΥΜ/ΝΟ 3 αξονικο	30	35	40

Ο χρόνος αυτός σε κάθε έλεγχο καταγράφεται από το μηχανογραφικό σύστημα, αφού σημειώνεται ή ώρα έναρξης και λήξης του τεχνικού ελέγχου. Για τα οχήματα που υποβάλλονται σε περιοδικό τεχνικό έλεγχο από το ΚΤΕΟ δεν εκδίδεται ΚΕΚ, μιας και το ΔΤΕ επέχει θέση Κ.Ε.Κ.

Η ισχύς της ΚΕΚ είναι ετήσια για τα επιβατικά ιδιωτικής χρήσης (Ε.Ι.Χ.) αυτοκίνητα, και τα φορτηγά αυτοκίνητα μικτού βάρους μέχρι 3,5 τόνους, για τα οποία η ισχύς του δελτίου τεχνικού ελέγχου (ΔΤΕ) είναι διετής, και εξαμηνιαία για τα επιβατικά δημόσιας χρήσης (Ε.Δ.Χ.) αυτοκίνητα, τα φορτηγά αυτοκίνητα μικτού βάρους πάνω από 3,5 τόνους και τα λεωφορεία για τα οποία η ισχύς του δελτίου τεχνικού ελέγχου (ΔΤΕ) είναι ετήσια. Εξυπακούεται ότι μετά την

παρέλευση της χρονικής διάρκειας που το δελτίο τεχνικού ελέγχου θα επέχει θέση ΚΕΚ (1 έτος ή 6 μήνες) είναι υποχρεωτικός ο εφοδιασμός του οχήματος με ΚΕΚ. Σε καμία περίπτωση η ισχύς της ΚΕΚ δεν μπορεί να είναι μεγαλύτερη από αυτή του ΔΤΕ. Συνεπώς στην περίπτωση που κατά τον περιοδικό τεχνικό έλεγχο δεν χορηγηθεί καταλληλότητα λόγω σοβαρής έλλειψης οποιασδήποτε αιτιολογίας το ΔΤΕ επέχει θέση ΚΕΚ για τις 20 ή 30 ημέρες που ισχύει το ΔΤΕ. Κατά τον επανέλεγχο (πρώτο ή επόμενο) σε κάθε περίπτωση διενεργείται και μέτρηση καυσαερίων ακόμη και αν η σοβαρή έλλειψη δεν αφορά υπέρβαση των οριακών τιμών των καυσαερίων. Εφόσον στον επανέλεγχο αυτό το όχημα κριθεί κατάλληλο και το ΔΤΕ που θα του χορηγηθεί θα ισχύει για ένα ή δύο έτη, τότε το ΔΤΕ θα επέχει θέση ΚΕΚ για 6 μήνες ή ένα έτος, κατά περίπτωση, από την ημερομηνία έκδοσης του ΔΤΕ επανελέγχου.

### **3.11 Δελτία τεχνικού ελέγχου**

Αφορά τον καθορισμό της μεθόδου που ακολουθείται από το ΚΤΕΟ για τη σύνταξη των δελτίων τεχνικού ελέγχου και η διασφάλιση ότι αυτά περιλαμβάνουν το σύνολο των αποτελεσμάτων του διενεργούμενου τεχνικού ελέγχου, όλες τις απαραίτητες πληροφορίες για την κατανόηση και την ερμηνεία αυτών καθώς και δήλωση σχετικά με την συμμόρφωση του οχήματος που ελέγχεται.

Σύμφωνα με τις απαιτήσεις των προτύπων, το Ε 110.1 «δελτίο τεχνικού ελέγχου» πρέπει να περιλαμβάνει μία σειρά από υποχρεωτικά στοιχεία, τα οποία αποτελούν συνήθως το βασικό περιεχόμενό του και καθορίζονται στην υπουργική απόφαση (ΦΕΚ 1099Β / 2010). Κάθε Ε 110.1 «δελτίο τεχνικού ελέγχου», πρέπει να περιλαμβάνει τουλάχιστον τις ακόλουθες πληροφορίες:

Το δελτίο τεχνικού ελέγχου Ε 140 πρέπει να έχει την εξής μορφή:

- Διαστάσεις: Το έντυπο του ΔΤΕ (όλα τα φύλλα του) είναι διαστάσεων Α4 με δυνατότητα αύξησης του ύψους μέχρι 304,8 χιλιοστάμετρα (mm) (12 ίντσες) στην περίπτωση μηχανογραφικού εντύπου
- Αριθμός φύλλων: Το έντυπο αποτελείται από το πρωτότυπο φύλλο που παραδίδεται στον ενδιαφερόμενο και το αντίγραφο του που αρχειοθετείται στο ΚΤΕΟ (σύνολο 2 φύλλα). Πρόσθετο φύλλο με το αντίγραφο του (σύνολο 4 φύλλα) χρησιμοποιείται στην περίπτωση που κατά τον τεχνικό έλεγχο διαπιστωθεί μεγάλος αριθμός ελλείψεων και ο διαθέσιμος χώρος στο ΔΤΕ δεν επαρκεί για την καταχώρησή τους. Στην περίπτωση αυτή μετά την τελευταία καταγεγραμμένη έλλειψη στον υποπίνακα Δ3, που περιγράφεται στην παρ. 4.3 που ακολουθεί, τίθεται κατάλληλη σημείωση ότι η καταγραφή των ελλείψεων συνεχίζεται σε πρόσθετο φύλλο. Προαιρετικά είναι επιτρεπτή η χρήση και δεύτερου φύλλου με το αντίγραφο του (σύνολο 4 φύλλα) για την καταγραφή πρόσθετων τεχνικών πληροφοριών που προκύπτουν από τη διενέργεια του τεχνικού ελέγχου. Στην περίπτωση αυτή το φύλλο αυτό διαθέτει απαραίτητο χώρο για την καταχώρηση των ελλείψεων που καταχωρούνται στο πρόσθετο φύλλο και δεν χρησιμοποιείται τρίτο
- Ποιότητα χαρτιού του εντύπου: Το πρωτότυπο φύλλο του εντύπου του ΔΤΕ είναι:
  - 1) Χρώματος λευκού, ελεύθερο οπτικών λευκαντικών (without optical brighteners), να μην αντανακλά το υπεριώδες φως (ultraviolet, uv light)
  - 2) Ευαισθητοποιημένο έναντι όλων των χημικών και εξαλειπτικών ουσιών, ώστε να υπάρχει ορατό αποτέλεσμα στην περίπτωση απόπειρας σβησίματος ή παραχάραξης, με μηχανικό, ή χημικό τρόπο (οξέα, αλκαλικά, διαλύτες)



Για το αντίγραφο του και το πρόσθετο φύλλο η ελάχιστη απαίτηση είναι το χρώμα τους να είναι λευκό.

- Πεδία – εκτύπωση – στοιχεία του πρωτότυπου φύλλου του εντύπου και του αντίγραφου του:

1) Το πρωτότυπο φύλλο του εντύπου του ΔΤΕ και το αντίγραφο του φέρουν τα πεδία, την εκτύπωση και τα στοιχεία που ακολούθως περιγράφονται:

- i. Περίγραμμα με συνεχή γραμμή και προτιμώμενο πλάτος 19 εκατοστόμετρα (cm) και ύψος 27 εκατοστόμετρα (cm).
- ii. Τετράστηλη πλαισιωμένη επικεφαλίδα στην οποία από αριστερά προς τα δεξιά αναγράφονται: Το διεθνές διακριτικό σήμα της χώρας μας (GR), ο τίτλος του εντύπου στην ελληνική και αγγλική γλώσσα «ΔΕΛΤΙΟ ΤΕΧΝΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ ΟΧΗΜΑΤΟΣ – TECHNICAL INSPECTION CERTIFICATE», ο κωδικός του ΚΤΕΟ, ήτοι τριψήφιος αριθμός εξουσιοδότησης του ΚΤΕΟ που χορηγείται από την αρμόδια διεύθυνση του υπουργείου υποδομών μεταφορών και δικτύων, επταψήφιος αύξων αριθμός ΔΤΕ (ανά ΚΤΕΟ).

Στη συνέχεια ακολουθεί ένας δίστηλος πίνακας με προτιμώμενο πλάτος στηλών 7,5 και 11,5 cm. Πιο συγκεκριμένα, στην αριστερή στήλη και από πάνω προς τα κάτω ενσωματώνονται οι ακόλουθοι τέσσερις (4) υποπίνακες:

- Υποπίνακας Α1: Δεν φέρει τίτλο. Αναγράφονται τα στοιχεία του ΚΤΕΟ (ΕΠΩΝΥΜΙΑ, ΤΑΧ. ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ, ΑΦΜ, Δ.Ο.Υ., ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΛΟΙΠΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ).
- Υποπίνακας Α2: Φέρει τον τίτλο «ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΛΕΓΧΟΥ» και έχει τα ακόλουθα πεδία:

- 1) ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ ΕΛΕΓΧΟΥ (INSPECTION RESULT):
- 2) ΕΙΔΟΣ ΕΛΕΓΧΟΥ

- 3) ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ/ΩΡΑ ΕΛΕΓΧΟΥ (ως ώρα ελέγχου νοείται η ώρα έκδοσης εκτύπωσης του ΔΤΕ
- 4) ΙΣΧΥΕΙ ΜΕΧΡΙ (VALID UNTIL)
- 5) ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΟΥ ΔΤΕ/ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ
- 6) ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΕΛΕΓΚΤΗ –ΚΩΔ.
- 7) ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΕΛΕΓΚΤΗ – ΣΦΡΑΓΙΔΑ ΕΛΕΓΚΤΗ/ΚΤΕΟ
- 8) Υποπίνακας Α3: Φέρει τον τίτλο «ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ», είναι κενός και προορίζεται για την αναγραφή των παρατηρήσεων η αναγραφή των οποίων επιβάλλεται από τις ισχύουσες διατάξεις, των επεξηγήσεων των ελλείψεων που σημειώνονται στον υποπίνακα Δ3 της διπλανής στήλης κ.λπ.
- 9) Υποπίνακας Α4: Φέρει τον τίτλο «ΠΡΟΣΚΟΜΙΖΩΝ ΤΟ ΟΧΗΜΑ» και έχει τα ακόλουθα πεδία:
  - 10) ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ
  - 11) ΤΑΥΤΟΠΟΙΗΣΗ (είδος και αριθμός επιδεικνυόμενου παραστατικού που ταυτοποιεί τον προσκομίζοντα (δημόσιο έγγραφο με τα στοιχεία και τη φωτογραφία του, όπως δελτίο αστυνομικής ταυτότητας, άδεια οδήγησης, διαβατήριο κλπ)
  - 12) Τη φράση «Έλαβα γνώση των ελλείψεων και της υποχρέωσης μου να τις αποκαταστήσω σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις».
  - 13) Υπογραφή
  - 14) Ημερ. εκτύπωσης/επανεκτύπωσης
  - 15) Τον αριθμό του προμηθευτή του ΔΤΕ δελτίου

Στη δεξιά στήλη και από άνω προς τα κάτω ενσωματώνονται οι ακόλουθοι τρεις υποπίνακες:

- Υποπίνακας Δ1: Δεν φέρει τίτλο και έχει τα ακόλουθα πεδία:
  - 1) ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟ ΚΑΤΑΣΚΕΥΗΣ
  - 2) ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΣ

- 3) ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΑΚΟΣ ΤΥΠΟΣ
- 4) ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΛΑΙΣΙΟΥ (VIN)
- 5) ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΟΧΗΜΑΤΟΣ
- 6) ΙΔΙΟΚΤΗΤΗΣ ΟΧΗΜΑΤΟΣ
- 7) ΕΝΔΕΙΞΗ ΧΙΛΙΟΜΕΤΡΗΤΗ (km)
- 8) ΚΑΥΣΙΜΟ
- 9) Υποπίνακας Δ2: Φέρει τον τίτλο «ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ ΕΛΕΓΧΟΥ», και τα πεδία που απεικονίζονται στο υπόδειγμα.
- 10) Υποπίνακας Δ3: Φέρει τον τίτλο «ΕΛΛΕΙΨΕΙΣ ΠΟΥ ΣΗΜΕΙΩΘΗΚΑΝ», είναι κενός και προορίζεται για την καταγραφή του χαρακτηρισμού, του κωδικού και της περιγραφής των διαπιστούμενων ελλείψεων στο ελεγχόμενο όχημα, όπως αυτά ορίζονται στις ισχύουσες διατάξεις. Για επεξηγηματικούς λόγους, με γραμματοσειρά μικρού μεγέθους, στο άνω μέρος αναγράφεται «Χ1 ΚΩΔ2 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΛΛΕΙΨΗΣ» και στο κάτω «1Χ: Χαρακτηρισμός της Έλλειψης (Δ: Δευτερεύουσα, Σ: Σοβαρή, Ε: Επικίνδυνη) και «2 ΚΩΔ: Κωδικός έλλειψης».

Για λόγους που αφορούν την παρακολούθηση της διακίνησης των ΔΤΕ, καθίσταται υποχρεωτική, η αναγραφή από τον προμηθευτή του ΔΤΕ, στο κάτω αριστερό μέρος του ΔΤΕ, εντός του υποπίνακα Α4 της αριστερής στήλης, ενός προτυπωμένου αύξοντα αριθμού. Πριν από τον αριθμό αυτόν επιτρέπεται η αναγραφή γραμμάτων, που ταυτοποιούν, εναλλακτικά, είτε τον ίδιο τον προμηθευτή του ΔΤΕ είτε το ΚΤΕΟ για το οποίο αυτό προορίζεται.

Το πρωτότυπο φύλλο στην οπίσθια όψη του φέρει προεκτυπωμένο πληροφοριακό κείμενο για τους πολίτες, που συντάσσεται από τη αρμόδια διεύθυνση του Υ.Υ.Μ.Δ, στο οποίο περιλαμβάνεται αναφορά σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 11 του νόμου 2472/1997 (Α' 50) για την ενημέρωση των πολιτών σχετικά με την επεξεργασία των προσωπικών τους δεδομένων, στα πλαίσια των

διατάξεων της ΥΑ 58413/7516/02 (Β' 1350). Τυχόν πρόσθετο προεκτυπωμένο κείμενο του ενδιαφερόμενου ΚΤΕΟ. Στο αντίγραφο του ΔΤΕ είναι προτυπωμένη η λέξη «ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ» με γραμματοσειρά ARIAL BLACK Bold μεγέθους 24.

Το δελτίο τεχνικού ελέγχου ταυτοποιείται με έναν κωδικό αριθμό που αποτελείται από δυο μέρη. Το πρώτο μέρος είναι ο τριψήφιος αριθμός εξουσιοδότησης του ΚΤΕΟ το δεύτερο μέρος είναι επταψήφιος αύξων αριθμός (ανά ΚΤΕΟ). Ο αριθμός εξουσιοδότησης δίδεται από τη διεύθυνση ασφάλειας χερσαίων μεταφορών του ΥΜΕ.

Για λόγους που αφορούν την παρακολούθηση της διακίνησης των δελτίων τεχνικού ελέγχου από το ΚΤΕΟ καθίσταται υποχρεωτική, με ευθύνη του ΚΤΕΟ, η αναγραφή από τον προμηθευτή του ΔΤΕ, στο κάτω αριστερό τμήμα του ΔΤΕ, εντός του υποπίνακα Α4 της αριστερής στήλης, ενός προτυπωμένου αύξοντα αριθμού. Πριν από τον αριθμό αυτόν επιτρέπεται η αναγραφή γραμμάτων, που ταυτοποιούν, εναλλακτικά, είτε τον ίδιο τον προμηθευτή του ΔΤΕ είτε το Ιδιωτικό ΚΤΕΟ για το οποίο αυτό προορίζεται.

Το Ε 110.1 «δελτίο τεχνικού ελέγχου», υπογράφεται και σφραγίζεται από τον αρμόδιο υπάλληλο του ΚΤΕΟ (ελεγκτή) και φέρει επίσης και τη σφραγίδα του ΚΤΕΟ. Υπογράφεται επίσης από το πρόσωπο που προσκόμισε το όχημα για έλεγχο, γεγονός το οποίο δεσμεύει τον ιδιοκτήτη του οχήματος. Αντίγραφο του δελτίου τεχνικού ελέγχου φυλάσσεται στο ΚΤΕΟ. Το πρωτότυπο Ε 110.1 «δελτίο τεχνικού ελέγχου», παραλαμβάνεται από τον πελάτη, ενώ αντίτυπο αυτού φυλάσσεται στα αρχεία του ΚΤΕΟ.

Σε περίπτωση απώλειας, ή φθοράς του εντύπου του ΔΤΕ αυτό επανεκτυπώνεται, κατόπιν αιτήσεως του ιδιοκτήτη του οχήματος. Η επανεκτύπωση γίνεται επί νέου κανονικού εντύπου, απαγορευμένης της έκδοσης επικυρωμένου φωτοαντιγράφου από το αντίγραφο που φυλάσσεται στο ΚΤΕΟ έκδοσης. Το επανεκτυπωμένο ΔΤΕ, υπογράφεται μόνο από τον υπάλληλο του ΚΤΕΟ που είχε εκδώσει το αρχικό ΔΤΕ και σε περίπτωση απουσίας του από τον προϊστάμενο του ΚΤΕΟ, ή

τον νόμιμο αναπληρωτή του και σφραγίζεται με την σφραγίδα του ΚΤΕΟ. Στο χώρο των παρατηρήσεων αναγράφεται παρατήρηση ότι πρόκειται για επανεκτύπωση ταυτόριθμου ΔΤΕ, λόγω απώλειας ή φθοράς.

Τα ανωτέρω δεν εφαρμόζονται και γίνεται χρήση του τηρούμενου στο αρχείο του ΚΤΕΟ αντιγράφου του ΔΤΕ, όταν το όχημα προσκομίζεται για έλεγχο σε ΚΤΕΟ διαφορετικό από αυτό που εξέδωσε το απολεσθέν ΔΤΕ. Το ΔΤΕ αποστέλλεται από το ΚΤΕΟ έκδοσης στο ΚΤΕΟ διενέργειας του νέου ελέγχου μόνο με φαξ.

Το ΚΤΕΟ υποχρεούται να εξασφαλίζει την πρόσβαση στους χώρους αποθήκευσης των ΔΤΕ των εποπτικών οργάνων του Υ.Υ.Μ.Δ που προβλέπονται από τις διατάξεις της παρ. 3, του άρθρου 38, του ν.2963/01 και να θέτει στη διάθεση τους όποτε του ζητηθούν:

- Τα σχετικά παραστατικά κάθε παραγγελίας ΔΤΕ στην οποία προβαίνει στον προμηθευτή του, το πεδίο αρίθμησης των ως άνω προτυπωμένων αριθμών παρακολούθησης εντός των οποίων θα υλοποιηθεί η παραγγελία του από τον προμηθευτή
- Κατά το στάδιο υλοποίησης της παραγγελίας του, τους συγκεκριμένους προτυπωμένους αριθμούς των ΔΤΕ τα οποία θα χρησιμοποιήσει
- Τα αναγκαία αποδεικτικά στοιχεία για την όλη διαδικασία παραγωγής και διακίνησης των ΔΤΕ που χρησιμοποιεί, από το στάδιο εκτύπωσης του αριθμού παρακολούθησης διακίνησης των ΔΤΕ

Κάθε εξάμηνο, το ΚΤΕΟ υποχρεούται να υποβάλλει στη αρμόδια διεύθυνση του Υ.Υ.Μ.Δ. προς έλεγχο, έκθεση συνοδευόμενη από όλα τα αναγκαία στοιχεία που να αποδεικνύουν τη σωστή προμήθεια και διάθεση των ΔΤΕ.

### 3.12 Έλεγχος μη συμμορφούμενων

Σκοπός της συγκεκριμένης διαδικασίας είναι ο καθορισμός των μεθόδων που ακολουθούνται για τη διαχείριση μη συμμορφώσεων που προκύπτουν τόσο από την λειτουργία του Φορέα όσο και από την διενέργεια τεχνικών ελέγχων, στην περίπτωση που αυτά δε συμμορφώνονται με προδιαγεγραμμένες απαιτήσεις ή και με τις τεκμηριωμένες διαδικασίες του Συστήματος Ποιότητας. Εφαρμόζεται από το ΚΤΕΟ σε όλα τα τμήματά του.

Κατά τον τεχνικό έλεγχο εξετάζονται όλα τα σημεία ελέγχου που προβλέπονται από την νομοθεσία. Οι διαπιστούμενες κατά τον τεχνικό έλεγχο ελλείψεις διαβαθμίζονται σε δευτερεύουσες, σοβαρές και επικίνδυνες σύμφωνα με την Υ.Α 44800/123/85, όπως ισχύει (Ε 120.1 Σημεία ελέγχου και διαβάθμιση ελλείψεων).

Δευτερεύουσες ελλείψεις είναι εκείνες που δεν υποχρεώνουν τον ιδιοκτήτη του οχήματος να το επαναφέρει για επανέλεγχο, επιβάλλουν όμως στον υποχρέωση του ιδιοκτήτη για επισκευή της έλλειψης εντός δυο μηνών από την ημερομηνία έκδοσης του δελτίου τεχνικού ελέγχου (ΔΤΕ).

Στην περίπτωση αυτή χορηγείται από το ΚΤΕΟ το ενδεικτικό σήμα τεχνικού ελέγχου (ΕΣΤΕ). Σοβαρές ελλείψεις είναι εκείνες που υποχρεώνουν τον ιδιοκτήτη του οχήματος να αποκαταστήσει τις διαπιστωθείσες ελλείψεις και να επαναφέρει το όχημα για επανέλεγχο στο ΚΤΕΟ. Στην περίπτωση αυτή δε χορηγείται το ΕΣΤΕ, αλλά μόνο το ΔΤΕ που ισχύει για είκοσι ημέρες, εντός των οποίων το όχημα θα πρέπει να επισκευαστεί και να προσκομιστεί για επανέλεγχο.

Αν το όχημα χρειάζεται εκτεταμένες επισκευές ή απαιτείται διοικητική διαδικασία μεγαλύτερης διάρκειας, είναι δυνατόν να χορηγηθεί από τον τεχνικό υπεύθυνο του ΚΤΕΟ προθεσμία έως τριάντα ημέρες για τον επανέλεγχο. Η δεκαήμερη παράταση χορηγείται στον ενδιαφερόμενο γραπτώς μέσω του εντύπου Ε 120.3 «Βεβαίωση χορήγησης δεκαήμερης παράτασης επανελέγχου», το οποίο υπογράφεται από τον τεχνικό υπεύθυνο του ΚΤΕΟ. Σε περίπτωση που

παρέλθουν εξήντα ημέρες από την ημερομηνία κανονικού πλήρους ελέγχου και έχουν γίνει επανέλεγχοι χωρίς να έχουν αποκατασταθεί όλες οι σοβαρές ελλείψεις, τότε στο όχημα αυτό, διενεργείται κανονικός πλήρης έλεγχος και καταβάλλεται το αντίστοιχο αντίτιμο του κανονικού πλήρους ελέγχου.

Στην περίπτωση που οι σοβαρές ελλείψεις αφορούν τα σημεία της ομάδας 1300 (Επισκευές – Αντικαταστάσεις για τις οποίες απαιτείται ενημέρωση της αρμόδιας υπηρεσίας) ο τεχνικός υπεύθυνος του ΚΤΕΟ ενημερώνει εγγράφως την υπηρεσία μεταφορών και επικοινωνιών της νομαρχιακής αυτοδιοίκησης που έχει εκδώσει την άδεια κυκλοφορίας ή σε περίπτωση άλλη τις αρμόδιες τελωνειακές αρχές, με συμπλήρωση του Ε 120.7.

Η ισχύς της ΚΕΚ δε μπορεί να είναι μεγαλύτερη από αυτή του ΔΤΕ. Συνεπώς στην περίπτωση που κατά τον περιοδικό τεχνικό έλεγχο δε χορηγηθεί καταλληλότητα λόγω σοβαρής έλλειψης οποιασδήποτε αιτιολογίας (είτε επειδή το όχημα δεν πληροί τα κριτήρια καταλληλότητας της κ.υ.α Φ1/26579/3183/2007 (ΦΕΚ 790/Β/18-5-2007) για τα καυσαέρια, είτε για άλλη αιτιολογία) το ΔΤΕ επέχει θέση ΚΕΚ για τις 20, ή 30 ημέρες που ισχύει το ΔΤΕ.

Επικίνδυνες ελλείψεις είναι εκείνες που επιβάλλουν απαγόρευση της κυκλοφορίας του οχήματος μέχρι την αποκατάσταση των ελλείψεων που διαπιστώθηκαν και τον εφοδιασμό του με νέο ΔΤΕ ύστερα από επιτυχή επανέλεγχο του από ΚΤΕΟ.

Στην περίπτωση διαπίστωσης επικίνδυνων ελλείψεων από το ΚΤΕΟ, ο ιδιοκτήτης ή ο κάτοχος του οχήματος οφείλει να ακινητοποιήσει το όχημα και να παραδώσει τα στοιχεία κυκλοφορίας του οχήματος στον προϊστάμενο του ΚΤΕΟ. Σε αντίθετη περίπτωση ειδοποιείται άμεσα η αρμόδια υπηρεσία της Τροχαίας, με τη χρήση του έντυπου Ε 120.5.

Στην περίπτωση που οι επικίνδυνες ελλείψεις αφορούν τα σημεία ελέγχου 1101.1-5, 1201 (εφαρμογή της Υ.Α 12078/1343/2004), ο τεχνικός υπεύθυνος του ΚΤΕΟ ενημερώνει εγγράφως και την υπηρεσία μεταφορών και επικοινωνιών της

νομαρχιακής αυτοδιοίκησης που έχει εκδώσει την άδεια κυκλοφορίας, με συμπλήρωση του Ε 120.6.

Στην περίπτωση επικίνδυνων ελλείψεων δεν χορηγείται το ΕΣΤΕ αλλά συντάσσεται και παραδίδεται από το ΚΤΕΟ σχετική βεβαίωση με τη συμπλήρωση του εντύπου Ε 120.4 «Βεβαίωση τεχνικού ελέγχου» αναφορικά με τα ανωτέρω. Το δελτίο τεχνικού ελέγχου εκδίδεται κανονικά και στην περίπτωση διαπίστωσης επικίνδυνων ελλείψεων. Κατά τον επανέλεγχο το όχημα ελέγχεται μόνο στα ακόλουθα σημεία:

- τα σημεία σοβαρής ή επικίνδυνης έλλειψης που αναγράφονται στο ΔΤΕ του κανονικού πλήρους τεχνικού ελέγχου
- τα στοιχεία της ταυτότητας του οχήματος, δηλ τα σημεία 1100 (αριθμός πλαισίου) και 1200 (πινακίδες κυκλοφορίας) της Υ.Α 44800/123/85, όπως ισχύει
- τα σημεία που έχουν άμεση σχέση με τη σημειωθείσα αρχική έλλειψη (πχ για επανέλεγχο λόγω τρύπιας εξάτμισης επανελέγχονται και τα καυσαέρια, για επανέλεγχο λόγω αλλαγής σωληνώσεων φρένων επανελέγχεται το όχημα στο φρενόμετρο).
- τυχόν εμφανείς νέες ελλείψεις ιδιαίτερα σε αυτές που έχουν άμεση επίπτωση στην οδική ασφάλεια.
- σε κάθε περίπτωση επανελέγχου (πρώτο ή επόμενο) διενεργείται και μέτρηση καυσαερίων ακόμη και αν η σοβαρή έλλειψη δεν αφορά υπέρβαση των οριακών τιμών των καυσαερίων.

Εφόσον στον επανέλεγχο αυτό το όχημα κριθεί κατάλληλο και το ΔΤΕ που θα του χορηγηθεί θα ισχύει για ένα ή δύο έτη, τότε το ΔΤΕ θα επέχει θέση ΚΕΚ για 6 μήνες, ή ένα έτος, κατά περίπτωση, από την ημερομηνία έκδοσης του ΔΤΕ επανελέγχου.

Επανέλεγχος είναι δυνατό να διενεργηθεί σε άλλο ΚΤΕΟ, από αυτό που διενήργησε τον αρχικό έλεγχο στην περίπτωση που έχουν σημειωθεί σοβαρές



ελλείψεις. Ο τεχνικός έλεγχος οχημάτων με επικίνδυνες ελλείψεις, ολοκληρώνεται με επανέλεγχο μόνο στο ΚΤΕΟ που διενεργήθηκε ο αρχικός έλεγχος. Το ΚΤΕΟ υποχρεούται βάσει της νομοθεσίας στην αποστολή των αποτελεσμάτων και των συναφών στοιχείων του τεχνικού ελέγχου των οχημάτων μέσω αρχείου XML, στη βάση δεδομένων του ΥΜΕ. Σε κάποιες όμως μεμονωμένες περιπτώσεις παρατηρούνται σφάλματα στο εκτυπωμένο ΔΤΕ μετά τη διενέργεια του τεχνικού ελέγχου του οχήματος και κατόπιν της επιτυχούς αποστολής των στοιχείων του τεχνικού ελέγχου στη βάση του ΥΜΕ.

Πιθανοί λόγοι ακύρωσης Δ.Τ.Ε είναι οι ακόλουθοι:

- Στοιχεία από την άδεια κυκλοφορίας του οχήματος, τα οποία καταγράφηκαν εσφαλμένα στο μηχανογραφικό σύστημα του ΚΤΕΟ, όπως ονοματεπώνυμο ιδιοκτήτη, έδρα, κωδικός μάρκας, κωδικός μοντέλου, κατηγορία οχήματος, κ.τ.λ.
- Εσφαλμένα στοιχεία από την διεξαγωγή του τεχνικού ελέγχου, όπως η μη εκτύπωση του συνόλου των αποτελεσμάτων του τεχνικού ελέγχου, αποτελέσματα τεχνικού ελέγχου μη σύμφωνα με την συγκεκριμένη κατηγορία ένταξης του οχήματος, λανθασμένη καταχώρηση του μέγιστου επιτρεπόμενου βάρους, λανθασμένη καταχώρηση ελλείψεων από τους οπτικούς ελέγχους, κ.λ.π.)
- Εσφαλμένη, ή ελλιπή καταγραφή σχολίων στο χώρο των παρατηρήσεων του Δ.Τ.Ε

Στην περίπτωση ακύρωσης του δελτίου τεχνικού ελέγχου που οφείλεται σε λάθος του ΚΤΕΟ συμπληρώνεται το έντυπο Ε 120.2 «έντυπο ακύρωσης του δελτίου του τεχνικού ελέγχου» με ευθύνη του τεχνικού υπευθύνου.

## **Κεφάλαιο 4. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ**

Ο πρωταρχικός στόχος των ιδιωτικών ΚΤΕΟ είναι ο τακτικός τεχνικός έλεγχος των οχημάτων για προσωπική χρήση με τουλάχιστον τέσσερις τροχούς που χρησιμοποιούνται για οδική μεταφορά προϊόντων και των οποίων η μέγιστη επιτρεπόμενη μάζα δεν υπερβαίνει τα 3500 kg, εξαιρουμένων αυτών που χρησιμοποιούνται για τη μεταφορά επικίνδυνων υλικών, των μηχανοκίνητων οχημάτων ιδιωτικής χρήσης με τουλάχιστον τέσσερις τροχούς που χρησιμοποιούνται για τη μεταφορά επιβατών και δεν έχουν περισσότερες από οκτώ θέσεις καθίσματος, εξαιρουμένης της θέσης του οδηγού, των ασθενοφόρων και ταξί και των μοτοσικλετών και μοτοποδηλάτων.

Στην παρούσα πτυχιακή εργασία παρουσιάστηκε η φύση των ΚΤΕΟ στην Ελλάδα σχετικά με τις διαδικασίες, τον ποιοτικό έλεγχο και την αντίστοιχη νομοθεσία σχετικά με τους κανονισμούς, τη λειτουργία και την αδειοδότηση των εταιρειών ΚΤΕΟ.

Οι διαδικασίες που διέπουν τα ΚΤΕΟ είναι πολλαπλές και αφορούν κατά κύριο λόγο τη διαχείριση του προσωπικού και την εκπαίδευση, την εμπιστευτικότητα και την ασφάλεια, τον έλεγχο των εγγράφων και των δεδομένων, τις εσωτερικές επιθεωρήσεις, τις διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες, την ανασκόπηση της διοίκησης, τον εξοπλισμό των ελέγχων, τις προμήθειες, τα αρχεία, τον τεχνικό έλεγχο των οχημάτων, τα δελτία του τεχνικού ελέγχου, τον έλεγχο των μη συμμορφούμενων.

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- [1] Melosi M. , "The Automobile and the Environment in American History," 2010. [Online]. Available: <http://www.autolife.umd.umich.edu/environment> . [Accessed 5 8 2022].
- [2] United States Environmental Protection Agency, " Emission Facts: The History of Reducing Tailpipe Emissions," *Office of Mobile Sources, US EPA*, 1999.
- [3] Corley E. A., Dehart-Davis L., Lindner J., Rodgers M. O., "Inspection and Maintenance Program Evaluation: Replicating the Denver step method for an Atlanta fleet," *Environmental Science and Technology*, vol. 37, pp. 2801-2806, 2003.
- [4] Air Trends Air & Radiation, "www.epa.gov," 2011. [Online]. Available: <http://www.epa.gov/airtrends/> . [Accessed 22 7 2022].
- [5] Kahn M. E. & Schwartz J. , "Urban Air Pollution Progress Despite Sprawl: The "Greening" of the Vehicle Fleet," *Journal of Urban Economics*, vol. 63, 2007.
- [6] Reformulated Gas, "U.S. Environmental Protection Agency," 2007. [Online]. Available: <http://www.epa.gov/otaq/regs/fuels/rfg/420f07061.htm#1>. [Accessed 5 6 2022].
- [7] Harrington W., Virginia M., Amy A., "Are Vehicle Emission Inspections Programs Living up to Expectations," *Transportation Research Part D*, vol. 5, no. 3, 2000.
- [8] οικ.49372/3352/2017 (Β' 2726), "Περιοδικός τεχνικός έλεγχος μηχανοκίνητων οχημάτων και των ρυμουλκούμενων τους σε συμμόρφωση με την οδηγία 2014/45/EK και κατάργηση της οδηγίας 2009/40/EK".
- [9] "www.newsauto.gr," [Online]. Available: <https://www.newsauto.gr/news/exosi-ton-kteo-apo-ta-astika-kentra/>. [Accessed 30 5 2022].

- [10] "www.youtruck.gr," [Online]. Available: <https://www.youtruck.gr/mitroo-elegkton-kteo-gia-ti-sosti-eroptia-ton-technikon-elegchon/>. [Accessed 27 5 2022].
- [11] Νόμος 2963/2001, "Οργάνωση και λειτουργία των δημόσιων επιβατικών μεταφορών με λεωφορεία, τεχνικός έλεγχος οχημάτων και ασφάλεια χερσαίων μεταφορών και άλλες διατάξεις".
- [12] Αριθμ. 64744/677/19 , "Τροποποίηση της κοινής υπουργικής απόφασης με αριθμ. οικ. 49372/3352/2017 «Περιοδικός τεχνικός έλεγχος μηχανοκίνητων οχημάτων και των ρυμουλκούμενων τους σε συμμόρφωση με την οδηγία 2014/45/EK και κατάργηση της οδηγίας 2009/40/EK» (Β' 2726)".